ANNUAL REPORT 1983

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

ANNUAL REPORT 1983

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

© Minister of Supply and Services Canada 1984

Cat. No. SF 1-1983

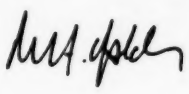
ISBN 0-662-52851-4

The Speaker,
Senate,
Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirteenth Annual Report of the Commissioner of Official Languages, covering the calendar year 1983.

Yours respectfully,



M.F. Yalden

March 1984

The Speaker,
House of Commons,
Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament, through your good offices, the thirteenth Annual Report of the Commissioner of Official Languages, covering the calendar year 1983.

Yours respectufily,

M.F. Yalden

March 1984

Table of Contents

Preface

THE BIG PICTURE

Guiding Principles 1

Daily Constitutional:
The Four Equalities 2

Special Joint Committee on Official Languages:
Mending Our Ways 5

Census Readings:
Compulsory Figures 7

By Their Fruits 9

Progress Report:
Production Values 9

Government Activities:
The Flexibility Factor 10

Language Training:
Where Have All the Hours Gone? 13

Translation:
Spare That Tree! 14

Bilingualism Bonus:
Take the Money and Run 15

Minorities 16

Francophone Minorities:
Win Some, Lose Some 17

Anglo-Quebec:
Sign Language 19

Minority Media:
Common Threads 21

Heritage Languages:
Endangered Speeches 23

Education 24

The National Scene:
Team Canada 24

Minority-Language Education:
Controlling Interest 26

Second-Language Education:
Growth Industry 30

Post-Secondary Institutions:
Degree Zero 35

Extracurricular Activities:
Moving Right Along 38

THE REAL WORLD

The Music of Time 42
Reaching Out 42
First Aid 43
Business Methods 44
The Reliability Index 45
Local Rules 46
Regional Roundup 47
Snappers 53

WORKING PARTNERSHIP

Language of Work:
User Friendly 55

Equitable Participation:
Checks and Balances 59

SHOW AND TELL

FEDERAL INSTITUTIONS: ONE BY ONE

APPENDICES

A Summary of the Government's response to the recommendations of the Special Joint Committee of the Senate and of the House of Commons on Official Languages. 165

B Official languages in the federal administration and in education 170

C The Commissioner's Office 177

Preface

It is more than twenty years since the B and B Commission stepped out to meet the public, and going on seven since the undersigned took up the duties of Commissioner of Official Languages. Looking at those years up, down and sideways, I personally feel there is reason for Canadians to share a certain pride about how far we have come, tempered by an awareness that so many important issues are still on the boil. All in all, it might be wise not to toot the horn too loud; but a few trumpet notes are in order.

Anyone who spent much time in our capital in the mid-sixties would agree that the linguistic face of the federal administration has been transformed. Not that services are one hundred per cent available in both languages even now, but they are much more accessible than they were a decade or two ago. In the same timeframe, say since 1965, the Francophone presence in the Public Service has gone from about twenty-one to twenty-seven per cent, and, from seventeen to twenty-five per cent in the officer categories. And in those days, as I can testify from personal experience, one worked in English and that was an end of it — even in day-to-day communications between Quebec offices and headquarters. Today much of that has changed as well.

Beyond the federal sphere, the decisive battleground is education. Our Francophone minorities are amazingly resilient and determined, and even in the early sixties education in French had certainly not disappeared from the landscape outside Quebec. But it was very much in hiding, and it would have been a brave prognosticator who would have staked much on a revival. There are still very substantial holes in the system, but every province now offers instruction in the minority language, and the Charter of Rights provides a constitutional guarantee whose broad dimensions are only just beginning to be explored.

Quebec of course presents a special picture. We have seen a healthy move there to assert the presence of French — indeed, to an extent that has made English look like the villain of the piece from time to time. It now seems, however, that there are glimmerings of a less aggressive atmosphere and a more acceptable situation for both linguistic communities, which I believe everyone will want to cultivate.

What of second-language education? French immersion is undoubtedly the star performer. There are great expectations for this new approach to language teaching, and for a new generation of English-speaking Canadians who will have a knowledge of their second language vastly superior to that of their parents. Not *all* young people and not a *perfect* facility, but a considerable number, and a solid and practical command of the language.

A knowledge of the other's language by itself is obviously no cure-all, but it is a start. Without it, we would be left with the same one-way-street bilingualism which has been imposed for so long on French-speaking Canadians. With it, the possibilities for a mutually rewarding linguistic entente are increased considerably.

But we have not yet reached the sunlit uplands. The majority still tends to find divine providence at work in all its accomplishments, to the exclusion of a proper humility about those things which have been left undone. It is all too human to look for proof, statistical and otherwise, of the rightness and normalcy of things as they are, rather than to supplement the meagre rations which fortune offers the minorities. It is also only human to take the way of least effort on occasion. And the easy passage in matters of language runs toward polarization: French in Quebec and English elsewhere.

The whole purpose of the federal language effort is to resist the blandishments of a Canada split along language lines. The fundamental objective is to construct a society in which the minorities can expect to live much of their lives in their own language. No amount of intellectual tergiversation can alter this essential reality; but it is a reality whose consequences for the everyday administration of government can be tedious and irritating. It requires a sustained effort not to slip back into the superficially simpler course; and it is that effort which I respectfully suggest is much less evident than it should be.

I have often been asked these past seven years whether I thought bilingualism in federal institutions was irreversible. Nothing is certain in this life, but it is my personal belief, from what I have seen of government under two different parties, that there is no turning back. I would go further, for it seems to me that the experience of the past few years offers significant testimony that we are beginning to put together a workable recipe for translating high principles into everyday realities. But if a brighter linguistic future is there for the taking, we shall nonetheless need to stretch ourselves to reach it.

Away from Ottawa, I believe the conclusions to be drawn are essentially similar. Where the two language groups are most in contact — whether in New Brunswick or Quebec or Ontario — one can glimpse the beginnings of a better understanding, however much the portrait is imperfect or unfinished. Further afield, the signs are obviously less propitious, but I for one would certainly not read the minorities out of the picture. Are recent events in Manitoba proof that all this is illusion? On the contrary, it is precisely because of the support we have seen for an idea that is decent and reasonable that I think we can take heart, rather than simply assume that the field is dominated by uglier sentiments of which we can only feel ashamed. A declaration of faith if you will, but not one that comes from an observer who is entirely without linguistic scars or who is normally dewy-eyed in these matters.

Finally, in case this should be the last occasion I have to do so, may I remind our readers that our Office is not a one-man show. Without the unstinting and loyal efforts of my colleagues, we would not go far, and I am deeply grateful for their help.

M.F.Y.

The Big Picture

PART I

Guiding Principles

It was with the wry observation that "Canadians are accustomed to linguistic disorder" that the B and B Commission launched its analysis some twenty years ago of the inconsistencies and inequalities of linguistic treatment which had encrusted the Canadian ship of state. It went on to propose a new charter for the official languages of Canada which would replace precarious makeshifts with firm and unequivocal provisions designed to make it possible for Canadians to live with essentially the same facility in English or in French.

Going on two decades later, what was often plain unawareness, or worse still an unwillingness to leave the past behind, has been largely replaced by a more realistic appreciation of the linguistic facts of life. Twenty years ago one would quite simply not have read, in an Edmonton newspaper editorial, that "the concept of Canada as a unilingual state is dead, . . . we have *two* official languages . . . and every province will sooner or later have to meet its obligations to the Francophone minority."[1] We should not be in any doubt about it, there has been a real change

[1] The *Edmonton Sun*, October 7, 1983.

in this country. The question now is whether linguistic equality will find its level at the highest or lowest common denominator, or somewhere in between.

Not all the pieces of the B and B plan have fallen into place as the Commission might have wished. Bilingual districts have never materialized; Ontario has yet to join the ranks of the officially bilingual provinces; and Quebec, which might once have seemed the benchmark of bilingualism, has become a crucible for conflicts in language planning. Equally significant, the nature and consequences of Canada's linguistic duality, political and otherwise, still generate more than their share of overheated words.

None of this should be in the slightest surprising; one needs more than a righteous cause or well-written law to legitimize difficult social changes. The events of 1983, particularly in Manitoba, show once again that Canadians still have a long road to travel toward a healthier linguistic partnership. However, what is not in doubt in our view is a greater willingness to look openly and self-critically at our respective hang-ups. We have paid a stiff price for this maturing process; it is vital that it continue.

Daily Constitutional: The Four Equalities

High among the B and B Commission's priorities was the attainment of an understanding among governments on what should constitute, in legal and practical terms, the equality of status of English and French.

The Commission itself identified essentially four necessary aspects of the process of language reform: a solemn, symbolic declaration of intent; the essential institutional structures of legislatures, laws and courts; the daily bread of access to the services of government; and the long-term sustenance that comes with equitable education opportunities in Canada's two major languages.

There are still differences among and within our various governments about the extent to which they can subscribe to these four aspects of reform. Such is the burden of this Report. Before examining the differences, however, it is important to stress that the evidence suggests Canadians are still coming together on these matters, rather than galloping off in all directions. One hopes that the overall effect of the Charter of Rights will be to foster even greater symmetry and generosity in the application of what we might call "the four equalities". Meanwhile, a brief look at a few of the more consequential developments of 1983 is in order.

Invoking the Charter

Much of this year's activity centred on the efforts of the official languages minorities to have the courts translate symbolic statements about equality into something more functional, local and down-to-earth, to make sure they carry over into what the Commission called "the daily life of the individual Canadian."

Manitoba

Paradoxically, perhaps the most significant events of the year stemmed from the Manitoba Government's attempt to *avoid* the consequences of a constitutional challenge. Faced with an impending action before the Supreme Court on the

validity of the many Manitoba laws that have been promulgated in English only, the Manitoba Government proposed a trade-off. Rather than total retroactive compliance with Section 23[1] of the Manitoba Act of 1870, three things were proposed: French and English would become the official languages of Manitoba; only a selection of existing statutes (as well as all future laws) would have to be issued in French as well as English, thus dispensing with a legal obligation to translate an enormous backlog of unilingual legislation; and Franco-Manitobans would have the right to receive services in French from certain offices of the provincial government.

The Government's proposal, arrived at in consultation with the Franco-Manitoban Society, was to present this package as an amendment to the Constitution. This proposal not only met with fierce opposition in the Legislature but also provoked a mobilization of popular opinion, notably during public hearings of a Committee of the Legislature and through a number of municipal plebiscites. The Federal Parliament showed its mettle with a unanimous resolution urging the Manitoba Government and Assembly "to fulfill their constitutional obligations and protect effectively the rights of the French-speaking minority of the province." The key word is "effectively", and the sentiment was echoed by various minority coalitions and a considerable part of the provincial and national media. For several months controversy was fast and furious. One side argued that the terms of Section 23 were being exceeded, and that in any case a provincial framework of legal and administrative rules was all that the situation warranted, while the other claimed that, both for historical and contemporary reasons, a constitutional update was the only effective response to nearly ninety years of neglect and the precarious situation of the Francophone community. Those in opposition insisted that there would be unacceptable costs to the proposed constitutional commitment to provide services; the Franco-Manitoban community responded that additional costs would be negligible, but the constitutional assurance itself would be invaluable.

It remains an alternative to ask the Supreme Court of Canada to pronounce more definitively on the legal and practical consequences of reinstating Section 23 and risk a court directive that might be more costly and less productive than the proposed compromise. At all events, it seems to us certain that, notwithstanding all the constitutional might-have-beens since 1890, the French language already has constitutional status in Manitoba and that the linguistic needs of some 50,000 Franco-Manitobans are very much of the here and now. In the circumstances, the aim must surely be to combine constitutional assurances and functional assistance through a contemporary reinforcement of Section 23, backed by a guarantee of reasonable services in French. In other words, a solution that does as much as can humanly be expected to resolve an historical conundrum, while addressing itself to present benefits for real people.

Ontario

If Manitoba seemed to be moving toward official bilingualism with services to follow, Ontario takes apparent pride in providing services without resorting to official bilingualism. The province's courts, however, which had already become more

[1] Section 23, which is for all intents and purposes identical with section 133 of the Constitution Act, 1867, reads to this effect: either English or French may be used (a) in the debates of the Legislature and as languages of record; (b) in any pleading or process in or issuing from any court of Canada, or in or from provincial courts; and (c) all provincial laws must be printed and published in both languages.

open to the use of French, are to become officially bilingual. There are also indications that the range and quality of provincial services in French are getting better. In spite of which, the Provincial Government remains oddly opposed to affording French a symbolically important status by making it an official language of Ontario. In practice, as far as the legislature, laws and courts are concerned, such a change would largely ratify the present state of play. The impediment appears to be psychological: the Government's need to persuade itself that the tide has indeed begun to run in favour of formal recognition.

Meanwhile, encouraged by support from various quarters, Ontario's French-speaking community has also turned its attention to the practical implications of the educational guarantees provided by the Charter of Rights. Following earlier indications that the Franco-Ontarian Association would challenge provincial legislation and practice on constitutional grounds, a number of fundamental questions have now been raised by the Ontario authorities via a reference to the provincial Court of Appeal, which is discussed below at p. 28.

Quebec

In Quebec, instead of the federal-provincial complementarity envisaged by the B and B Commission, we have the unhappy spectacle of a legal struggle in which the rights of parents to have their children educated in English are played off against conflicting prognoses about the impact these choices will have on the relative strength of the two official languages. In 1983 the constitutional haggling picked up steam. There were more than a few cases before various federal and provincial courts as citizens tried to find out whose linguistic rules they were supposed to play by. A certain amount of overlap aside, the questions asked were mainly the following:

- does Section 133 of the Constitution Act, 1867, guarantee citizens the right to choose either English or French in court proceedings taken against them by the state?
- do the minority language educational rights of the Canadian Charter of Rights and Freedoms override the education provisions of Bill 101?
- what rights are assured to Quebec Protestants by section 93 of the Constitution Act, 1867, when it comes to the control and management of denominational schools?

Important as it is that English get its constitutional due in Quebec, it is just as important in the Canadian world of language legislation that a practical and lasting reconciliation be achieved. We can no longer afford any suggestion that there is one law for English and another for French. Should Bill 101 be overridden by the Charter of Rights on the matter of minority-language education, we may believe that better, more equitable language rules have prevailed. But they must also be seen to prevail, in educational practice, wherever in Canada those same rules are supposed to apply. To the extent that some forms and practices of bilingualism in Quebec outstrip those of other provinces, successful appeals to the Canadian Charter must be brought to bear with equal force on all governments that fall short of its provisions.

New Brunswick

New Brunswick has the distinction of subscribing to virtually the entire gamut of language provisions laid out by the B and B Commission: equal status of the

official languages, institutional bilingualism in the judicial system, parallel English and French educational systems, and a new wrinkle all its own concerning equal government treatment of both official language communities.

With such a panoply of structural guarantees, is it possible that the practical realisation of the Constitution can leave anything to be desired? The answer is probably yes, for the fact of the matter is that provincial services are just that much more available in English than they are in French. A thorough report published last year on the equality of the two languages in New Brunswick concluded "that the absence of a global plan had been very costly and that the institutions of New Brunswick are not much better equipped to put into practice the policy of bilingualism than they were ten years ago." The Government has now set up a senior working committee to plan and monitor a more comprehensive application of the Charter and the provincial Official Languages Act.

Other constitutional questions

The courts are also seized of a number of other language-related issues:

- both the Saskatchewan and the Alberta Courts of Appeal have been pondering the question whether the former Section 110 of the Northwest Territories Act, which provided for institutional bilingualism in the Territories, continued in effect when legislation was passed establishing those two provinces; so far only the Saskatchewan case has been heard, and the judgement has yet to see the light of day;

- a decision of the Canadian Human Rights Commission rejecting charges of discrimination in the hiring practices of some federal institutions is now under appeal to the Federal Court;

- and finally, a judicial curiosity: a person accused of an offense under the Statistics Act for not having completed the census form has argued that the presence on an English document of an indication, in French, of where and how a French version may be obtained is inconsistent with the Charter of Rights because he should not be obliged to complete a form any part of which is not comprehensible to him.

We predicted that the language rights enunciated in the Charter would provide a field day for the legal profession, but even we are a little surprised at the lengths to which litigants' determination has carried them in the eighteen-odd months since it saw the light of day.

Special Joint Committee on Official Languages: Mending Our Ways

Throughout the longest-ever Parliamentary session, the Joint Committee on Official Languages determinedly worked its way through a busy and productive agenda without signs of battle fatigue. The Committee submitted two reports to Parliament in 1983 and continued a host of inquiries which, while not culminating in formal reports, reinforced its position as a conscientious forum for discussion and review of language matters.

Amendments to the Act

The highlight of the Committee's efforts was a major report proposing amendments to the Official Languages Act — including a number of changes which we had been arguing were overdue for longer than we care to remember. The Government's detailed reply was tabled just before year's end. A summary of the recommendations and responses appears in Appendix A.

That the Committee and the Government did not see eye to eye on every subject is hardly surprising. No more was the message that government was not much enamoured, at this time, of the prospect of legislative clarification. Although we remain of the view that legislation is a more effective approach, it is nevertheless of some importance that the Government has been obliged as a result of the Committee Report to reaffirm its commitment to a number of key principles: to enforceable language rights; to the active offer of government services in both official languages; to language-of-work guarantees for public servants; and to the concept of equitable participation of official-language groups in the federal administration.

Essentially, the government view is that the combination of the Charter of Rights on the one hand and administrative dispositions on the other provides all the tools that are needed. From our standpoint, it is hard not to wonder whether the Charter, as a broad general statement of language rights, can fill in the gaps which have been noted over the years, especially in the language-of-work area, where many observers have long regarded the Official Languages Act as deficient. At any event, the die is cast. To the extent that the Government has seen fit to throw the ball back to the Committee or to our Office, we are very much prepared to work through existing administrative arrangements to ensure that there is no backsliding on any of these commitments. And we will be even more on our guard than before to see how Government itself uses what it terms its "flexibility" to follow through on items it has chosen to study further, to tackle via the Charter, or to commit to the good offices of federal administrators.

Other issues

The Committee also stood up to be counted on another issue which we have been on about for years — the lack of bilingual Petro-Canada signage, particularly in Quebec, where the People's Oil Company appeared to be of the view that its obligations under the Official Languages Act and the Constitution took a back seat to provincial language legislation. A further Committee Report called for Petro-Canada to get its priorities straight and the Government climbed on board in its response. Meanwhile, all these discreet noises had apparently not gone unnoticed, for the Corporation finally made a start on bilingual signage in Quebec. While a few gas station signs do not a linguistic summer make, one Montreal columnist noted that it could give one goose bumps to behold again such nostalgic phrases as "See Attendant For Key".

Apart from its two reports to Parliament, the Committee also delved into:

- the implications of the 1981 Census data for the official languages programme;
- the scope and effectiveness of the various language programmes of the Secretary of State's Department, including those dealing with education, community assistance and translation;

- the state of affairs with regard to language of work in the federal public service, which continues to be one of the thorniest programme objectives;
- the interplay between the Government's multiculturalism and official languages programmes; and
- the less than glorious track record of federally financed sports agencies in meeting the needs of French-speaking athletes.

The Committee's achievements in 1983 should be enough to win over those still sceptical about the merits of making it a permanent fixture of the parliamentary landscape. At all events, the Government has announced its agreement to the proposal that it be established as a permanent committee.

Having completed an ambitious first sweep of many of the major issues within the official languages programme, the Committee can serve Parliament and the public well by regularly zeroing in on the principal facets of language reform. It can follow up systematically on earlier testimony, monitor progress or the lack of it in specific problem areas, and generally serve as investigator and sounding-board on Parliament's behalf. In short, it can provide, along with Treasury Board's prodding and the watchdog activities of our Office, a third force for advancing the process of language reform begun by Parliament in 1969. We would add only that it is a forum which should also be available to the many Canadians outside the National Capital Region who have opinions and questions on language issues. It would be to everyone's benefit in our view if the Committee could hold hearings at various locations across the country.

Census Readings: Compulsory Figures

This was a banner year for computer buffs. Last April, following on previously published figures on mother tongue, Statistics Canada released the 1981 census data on home language use and levels of bilingualism. Demographers have since had a fine time picking over and cross-tabulating the statistical ingredients and have emerged with an assortment of confections. Indeed, there have been so many claims and counter-claims that the casual observer might be excused some bewilderment about what the data mean for the health of the official languages across the country.

Three principal trends, however, are obvious enough from the new figures: continuing erosion of the French-speaking communities in most provinces; a net decline of the Anglophone presence in Quebec; and a more encouraging increase in the number of officially bilingual Canadians.

Mother tongue and home language

The French mother-tongue group increased in absolute numbers between 1971 and 1981, but suffered a decline in relation to the Canadian population as a whole, slipping from 26.9 per cent in 1971 to 25.7 per cent in 1981. The decline was, however, less marked between 1976 and 1981 than in the five preceding years. As regards language use, 24.6 per cent of Canadians, or 5.9 million, reported speaking French most often in the home, compared to 25.7 per cent (5.5 million) in

1971. With Quebec and New Brunswick out of the equation, however, there was a 9.5 per cent drop between 1971 and 1981 in the number of Francophones who used mostly French at home.

The English mother-tongue population in Quebec declined from 13.1 per cent of the provincial population in 1971 to 11 per cent in 1981 while, over the same period, the proportion of those speaking mostly English at home fell from 14.7 to 12.7 per cent. These indications suggest that the English language, as such, is still capable of attracting speakers from other linguistic groups, notwithstanding the fact that large numbers of people of English mother tongue have left the province.

Individual bilingualism

The data on individual bilingualism show that the proportion of Canadians claiming to be able to conduct a conversation in both English and French increased from 13.5 per cent in 1971 to 15.3 per cent in 1981, or from roughly 2.9 million to 3.7 million. Although a large majority of this group is of French mother tongue and centred in Quebec, the increase in the number of bilingual Anglophones was also noteworthy. In 1981, 30 per cent of the bilinguals reported English as their mother tongue and 61 per cent reported French, compared to 24.5 per cent and 68 per cent in 1971; and the country-wide growth in bilingualism among Anglophones was well over 50 per cent.

What is one to make of all this? Individual bilingualism, particularly among young people, is on the increase, in part no doubt as a result of some raising of the linguistic consciousness and of improved educational opportunities. At the same time, the situation of the minority-language communities is extremely unsettling. For Quebec Anglophones the decline is largely due to migration patterns: the community simply lost more members than it gained. Among Francophones outside Quebec, assimilation, measured as the ratio between French mother-tongue and French home-language data, continues to take a heavy toll. Less than half of the Saskatchewan and Alberta French mother-tongue communities reported that French was the language most often used in the home. In British Columbia a scant one-third of the Francophone population used primarily French at home. Even in New Brunswick, where there were both absolute and proportional increases in the French mother-tongue population, the assimilation index was roughly 7.5 per cent in 1981.

The nature and degree of assimilation is necessarily more problematic. The relative use of any language is related to its perceived usefulness in different social contexts. In Canada as a whole, the pull towards English remains extremely strong, although the attractiveness of French may have been growing in recent years. Some may argue that language legislation and policies have contributed to the positive effect; others may be more struck by the fact that assimilation continues apace. Realism suggests that these are not straightforward relationships, that there is manifestly a variety of forces at work, and that the true significance of language policy and language shifts will be discernible only over the longer term.

Census tools

We have made a number of suggestions to Statistics Canada which reflect our assessment of the significance of comprehensive and timely language data. We think it particularly important, for the sake of continuity, to include all three language questions (mother tongue, home language and official-language ability) in

the five-year as well as the ten-year censuses. We also believe, as do many demographers, that more than one answer to the mother-tongue and home-language questions should be accepted in order to gauge more precisely the acquisition, retention and use of both official languages.

Finally, we have proposed the development of a bilingual short census form, to replace the present system whereby both English and French forms are dropped off at households in certain rather rigidly defined bilingual regions. The adoption of such a form is being considered.

By Their Fruits

What can you buy for $250 million nowadays? Consumers worried about their shrinking dollar may be less than reassured by the example of the official languages programme within the federal public service. To be sure, putting into place a complex, ambitious, long-range plan involving a multiplicity of public institutions is an enormous and costly enterprise. More than the B and B Commissioners realized, no doubt. But twenty years after the Commission began its work, and fourteen years after the Official Languages Act, it still seems to us that a great deal more bureaucratic fuel goes into the machine than ever emerges as spontaneous bilingual service or inducement to work in one's own language.

Instead of highlighting the results side of the equation, the powers-that-be thrive on a diet of input statistics, apparently in the belief that if so much capacity is being built up within the machine it is just plain churlish to ask what comes out. Rather than standing back and asking the basic question — are we indeed giving the most expeditious effect to the goal of treating English and French equally? — programme managers are waylaid by opportunities to play the system. Altogether too frequently the replies we receive to complaints about departments take the line that there cannot be a problem, or that if there is one it is a temporary aberration, *because* plans are in place, structures exist and bilingual positions and personnel are falling over one another. In other words, because all the "performance indicators" light up when one presses the appropriate button. This is the oldest story in the bilingualism book — and one of the least convincing.

Progress Report: Production Values

Government's year-end report

In its year-end assessment of the programme, the Treasury Board announced that ". . . an increasing number of Canadians are being served in the official language of their choice." This may well be, but it hardly follows, q.e.d., from supporting "evidence" in terms of numbers of bilingual bodies and positions or changing levels of linguistic proficiency. Of course statistics on departmental capacities have their significance, and Treasury Board is right to look at them. But it is another

matter to confuse modifications in theoretical capacity with the realities down at your local Employment Centre or train station. What is important is whether these paper improvements actually make a change for the better when taxpayers in North Bay, Sherbrooke or Fredericton try to get served in their own language. And that's where evidence proves harder to come by.

On the language-of-work front, the news was that "the infrastructure necessary for the use of both languages now exists. . ." Quite apart from the fact that this is a familiar refrain, it does not tell us why actual language-of-work results are as meagre as they often seem to be. Sound infrastructure is indispensable, but it is not the ball game, especially in a matter as intricate as changing traditional patterns of communication among real live public servants.

What we want to know, in plain words, is when the players are going to make the leap from echoing the system's bells and whistles to reporting the results. We do not doubt that the product is better than it used to be, but there are still quite enough deficiencies to keep everyone on their toes. And these are not the sorts of problem that are likely to be highlighted in departmental monitoring and reporting. To see official languages plans as the truth, the whole truth and nothing but the truth is George Washingtonism carried to extremes. There is little prospect, in our view, of seriously assessing progress until departmental management moves beyond the Meccano mind-set to a more detailed scrutiny of how the machine really performs in action.

Government Activities: The Flexibility Factor

Treasury Board got out and about as never before in 1983, meeting with regional managers as well as minority language representatives, and even participating in meetings that brought the two sides together. We need hardly say that we support this kind of activity one hundred per cent, and have been encouraging it for years. We are still of the view, however, that without a great deal more educating and matchmaking, the chances that "active offer" and "significant demand" will ever get close enough to consummate the solemn vows of the Official Languages Act and the Charter remain pretty thin.

Simplification and integration

Meanwhile, on the home front, the central agency activities that caught the eye seemed more a pot-pourri than the reflection of a master plan.

First to procedural matters, where the orders of the day are "simplify" and "integrate". The essence of government's plans for simplifying and integrating official languages management is that much of the separate administration of the programme within departments is to be decentralized and merged with ongoing functions. Thus, in theory, official languages directors would be freed for strategic counselling to senior management and for playing an educative role in the field.

One is bound to agree that, unless all managers learn to take a direct interest in their own part of the official languages programme, a proliferation of specialists will not help. We must, however, confess misgivings at the possibility that the

programme might disappear into the woodwork along with the directors and their staff. Ottawa is an access-crazy town, and we all know what it means if the language people do not have a direct means of approach to the real power in a department. Treasury Board has a point: managers must manage, and a concern for language problems must become part of their professional ethic. But that does not mean that we can afford to integrate out of existence either the promotional effort provided by the central agencies or the means of ensuring within departments that at least a few individuals have the special task of facilitating and evaluating actual changes.

O God! Oh Montreal!

The "flexibility" of government policy in the matter of place-names on federal maps and in federal documents scarcely inspires confidence. The policy is now clear enough; but it is still lacking a sense of what linguistic rights and traditions are all about. In essence, Ottawa is content to take its cue from the provincial authorities instead of devising an appropriate linguistic etiquette of its own. The problem is most conspicuous in Quebec, where a number of tried-and-true English names have lost their official status. To treat such changes as of no consequence, or beyond federal sway, is to ignore the not very subtle Orwellian workings of officialspeak.

We fail to see why a government committed to official bilingualism cannot see its way clear to retaining long-accepted names for places and geographic features in maps and documents for which it has exclusive responsibility. We are not calling either for the artificial creation of bilingual place-names or for the use of every English or French place-name that happens to exist. Nor do we challenge the right of provinces and municipalities to change place-names. But where a city like Montreal has an English version consecrated by tradition and contemporary usage, why, in the name of the toponymic deities, should *English* versions of *federal* maps show only Montréal? The explanation that "there is a world-wide tendency towards the use of one name only for any given place" seems to us to coincide more with the wishes of overzealous cartographers than with the outlook of ordinary citizens who, as far as we can tell, have not yet taken to speaking of "Wien" or "Roma" in English any more than of "London" or "Livorno" in French. The effect, at any rate, whether in Quebec or other provinces, is precisely the kind of linguistic polarization this country does not need.

Attitudinal hurdles

Nothing in the world of official languages is so dispiriting as the preoccupation with procedural safeguards. A generous and outgoing offer of linguistic service so often seems to be conditional or dependent on satisfying everyone in sight that it cannot possibly hurt. This has given the programme all the nimbleness of a supertanker performing a pirouette.

We are the first to agree that public servants' rights must be respected — and protected. We do not believe, however, that attitudinal hurdles can be overcome by putting their entitlements front and centre and taxpayers' rights in the back row of the chorus. That is not the way government priorities are supposed to work. Language reform may not be every public servant's secret passion, but we have not met too many who refuse to do their part, provided it is seen to be contributing something serious and is not just another exercise in protecting one's posterior.

After more than fourteen years of limbering up, it is about time the system was put fully to the test, and that those who have had a better-than-normal chance to get their bilingual courage together ventured onto the firing line. It is a mistake, we think, to try to hoist people over the parapet of functional bilingualism by offering them a near-infinity of language training. The only passable bilinguals we know are those who, whatever their academic proficiency rating, have in the end taken the plunge on a sink-or-swim basis. We congratulate senior officials who make it a point of policy honour to run their departmental affairs in both languages. It is the only way. If more could be done to persuade public servants that they will not become functionally bilingual — and a useful return on a very considerable public investment — by waiting to be propelled into it by something known as "minority demand", then we could really be nearing a turning point in the provision of service and the uninhibited use of both languages at work.

Imperative staffing

The most obvious procedural application of this use-it-or-lose-it approach has been what the jargon makers call "imperative staffing", or a requirement to fill a bilingual job with a bilingual body. The following figures reflect the gradual increase in imperative staffing since 1979.

	Appointments on an imperative basis		Appointments on a non-imperative basis						Total	
			Met requirements		Must meet requirements[1]		Exempted			
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1979	[illegible]		[illegible]		2,303		1,200		14,708	
1980	[illegible]		[illegible]		[illegible]		800		16,802	
1981	[illegible]		[illegible]		[illegible]		541		16,543	
1982	[illegible]		[illegible]		2,151		643		14,010	
1983[2]	[illegible]		[illegible]		[illegible]		554		11,574	
Total	[illegible]		[illegible]		[illegible]		[illegible]		73,637	

[1] Conditional appointments.
[2] Estimate.

Source: Public Service Commission.

Exemptions

There is no question that the gradual reduction of exemptions to the normal process of putting only properly qualified people into bilingual jobs has contributed more usable and productive capacity than ever before. However, more attention needs to be given to the distribution of exemptees. The some 6,500 who remain have a disturbing tendency to cluster in three or four areas, most notably in the Management and Operational categories. In some departments the proportion of Management exemptees can be as high as 35 per cent, while in others it is only a little over 10 per cent. One must not be surprised if departments which find themselves in the former situation, and where in addition barely 20 per cent of management personnel are French-speaking, cannot really operate in both official languages.

Language Training: Where Have All the Hours Gone?

Which brings us, not too circuitously, to the subject of language training. Here is another support programme which can be viewed very differently from different perspectives: its output of graduates on the year; its long-term contribution to effective bilingual service or language of work; its accessibility to people whose career paths are likely to involve the use of both languages; and, last but not least, the *kind* of bilingual proficiency that can be expected from its graduates.

Graduate numbers

The first of these can be quickly reported: from the 3,229 employees who were in relatively intensive training in 1983, 88 qualified at the advanced, 1,425 at the intermediate and 201 at the elementary levels. In addition, some 8,978 employees who are not in bilingual positions enjoyed various amounts of language training through courses after hours.

Available capacity

Taking a more historical and evaluative perspective, we estimate that the Canadian taxpayer has paid for well over 30,000 student years of language training in the last 10 years, not to mention the 10 previous years before intensive-continuous training came fully on the scene. At least 25,000 employees have graduated at one time or another, although one has to note that this figure includes those who have passed this way more than once, at different proficiency levels on different occasions.

To measure the contribution that government language training (as against other ways of acquiring language skills) is making to real and active bilingual capacity, one might do worse than ponder the number of hours of instruction that qualified people in bilingual positions have actually had. This is where the let-down sets in: the average figure is under 200 hours per person, largely because 74 per cent of the almost 51,000 qualified occupants of bilingual positions have had no training at all at public expense, and only about 8,000 have had more than 500 hours. Or looked at the other way around, of the millions of hours of language training that have been logged since 1963, it can be conservatively estimated that no more than a fraction has gone into training bilingual public servants who are currently active in bilingual jobs.

Access to training

The question of access to language training is one which deserves closer attention on at least two counts. It is troubling to observe a growing imbalance within the student population, between those being trained to meet the language requirements of bilingual positions and those who have unilingual jobs and are studying to prepare for some future eventuality. We would certainly not exclude the latter group, but intensive training during working hours must concentrate on meeting hard-core needs. Yet, while the stream of must-go students has been slowing significantly, overall enrolment in intensive classes has declined relatively little.

At the same time we continue to hear complaints about the aptitude testing process, which seeks to predetermine the likelihood of a candidate's succeeding in language training within the time available. Everyone will agree that it is not productive to send someone on language training whose chances of reaching a functional level within a reasonable time are virtually nil. But we would be a little uneasy if the time-frames were overly rigid or the aptitude formula was applied as if its

predictions were infallible — especially as there seems to be a lot of training going on that is less than compulsory. It seems to us that we cannot have it both ways — using up excess teaching resources on non-priority training while some candidates who *do* have priority needs are excluded because they do not meet aptitude standards. We know that all aspects of language training have been under review for well over a year now, but we urge the authorities to pronounce themselves soon and put an end to the expensive drifting that is going on at present.

Trainee proficiency

There are at least two ways of looking at what kind of bilingual proficiency one may reasonably expect to emerge from language training. A straightforward count of trainees who have satisfied language knowledge examiners against the present advanced, intermediate and elementary standards is one approach, but not necessarily the most realistic. If one looks instead at functional capacity, there are still far too many trained employees with intermediate certificates who are a lot less than comfortable working in their second language and who sooner or later lose both confidence and proficiency for lack of practice.

Advanced language training

That was one reason why we welcomed the introduction last year of an Advanced Language Training Programme. This programme is specifically designed to take highly motivated candidates from a sound but somewhat academic level of bilingualism to a level of proficiency that is proof against most professional eventualities. We are therefore more than sorry to learn that departmental interest in this venture has been less than enthusiastic: it simply does not make sense that the courses should be only about 50 per cent subscribed, and even then only after considerable rooting about to locate candidates.

In light of what has been said above about the questionable return on widespread but functionally unfocussed training, it would be worse than foolish to let this programme languish for lack of commitment. We recognize that it can compound management problems, particularly as a result of absences of key personnel from their home departments, but if this initiative has the importance we think it has, we firmly believe that Treasury Board should insist that all government agencies take advantage of it on a regular basis.

Translation: Spare That Tree!

We reviewed a sampling of material submitted by departments to the Translation Bureau over a short period in 1983, to see whether efficiency and economy were any more in evidence now than they were three years ago. Little has changed. We found a good 10 per cent of submitted material to be unwarranted: incoming documents are translated to help out public servants; correspondence addressed to Francophones is drafted in English (sometimes by Francophones) and then translated; and so on. This proportion of unjustified translation has virtually become the going rate, although new controls were introduced two years ago to bring it down. When one considers a translation bill for texts of about $60 million for 1982-83, even five per cent would be expensive. Two previous suggestions must be repeated: first, that in every case the question be asked whether it is necessary, sensible or proper to translate the document; second, that qualified

bilinguals be required to take a whack at producing a draft in their second language, which would then be vetted more quickly and cheaply by translators or even by willing colleagues acting as revisors.

Bilingualism Bonus: Take the Money and Run

Six years and, let us say, almost a quarter of a billion dollars into the game, any question of the real contribution that the bilingualism bonus might be making to federal language programmes has pretty much been lost from view.

Bonus confirmation

When it was objected, a few years back, that quite a few recipients of the bonus might be undeserving of this salary supplement, the Government introduced a scheme to crack down on questionable bonusees. Introduced in 1981, this policy required that the second-language ability of those who receive the bonus be confirmed annually, either by virtue of a statement from a qualified supervisor or through a formal language test. As a result of this process, some 1,500 recipients failed to qualify over a two-year period. This represented a saving on the bonus bill of roughly $600,000 a year, an economy which, however, was unfortunately almost completely offset by the cost of administering the confirmation procedure. And so it came about that the Treasury Board decided to suspend the confirmation process for about eighteen months, arguing that most undeserving recipients had already been weeded out and that to pursue an expensive confirmation programme simply to pick up occasional small fry was a false economy.

There may be something in this argument, but one can hardly blame critics who feel that it makes the whole affair even more suspect than it was already. In our view, it only confirms the folly of trying to close the barn door when the horse is off to the races. There are now virtually 50,000 people receiving $800 a year for working in two languages — $40 million in round terms. Of those there may be half who *directly* serve the public in some regular capacity. For some of them at least, it can perhaps be argued that an additional incentive is both appropriate and merited, but as an integral part of the job, not as an add-on which merits a "bonus". And if they do not do their job effectively in both languages, the results are immediately apparent and show up as part of the normal evaluation process, without the need for an expensive testing apparatus.

But many, perhaps most, recipients are not in that situation. They belong instead to officer groups or other categories who receive the bonus for reasons not related to direct and regular service to the public, who may have enjoyed language training at public expense and, in quite a few cases, perform only minimally in their second language. It is *because* it is so difficult to separate out the active from the inactive members of this community that we have urged that no premium at all be paid beyond certain levels and certain jobs where bilingual performance is unmistakable and *some* recognition is justifiable. There is, to our knowledge, no demonstrable relationship between the $40 million that is paid out annually and whatever improvements are occurring in the use of both English and French. The confirmation process did little to make the bonus payments suitably selective and nothing at all to cut the overall cost. There is now nothing to prevent that cost climbing to

$50 million or more, nothing except a short sharp government decision to stop this nonsense now, before it does any more harm.

Productivity

One simple thread unites our various concerns about the Government's official languages policies and programmes. It is that they must not be allowed to become inward-looking and self-admiring. There have always been symptoms in this programme of a propensity to forget what it is all in aid of, and the traditional monitoring techniques are ill-suited to draw attention to them. It remains the job of *all* government managers, whether at the centre or across a very wide range of departments and agencies, to ensure and to demonstrate to the taxpayer that all the mechanical action that goes into the official languages system is producing more than statistical smoke and employee heat-up. The last thing we need is another gas-guzzler with noxious emissions and a forward progress that would almost warrant a person walking in front with a flag.

Minorities

What represents a reasonable year for our official-language minorities? One in which they enlarge their institutional toeholds, one in which they hold their own, or one in which, though numerically bloodied, their spirit remains unbowed? Any of these assessments might find its parallel in the experience of one or other of our official-language minorities in 1983. Taken all in all, this was no vintage of the century; but it could have been worse.

To speak of linguistic justice in Canada means taking into account certain fundamental, structural inequalities. There is no escaping the fact that, almost by definition, a linguistic minority is in a weak bargaining position. The minority asks for recognition and for services of equal quality, not because they have the numbers to make it stick, but because the principles on which our society is based are not compatible with discrimination against groups that happen to be less numerous or less powerful.

Ideally, of course, majorities would spontaneously recognize the legitimacy of minority arguments, and the Kingdom of Heaven would be ushered in. The realities are rather different, as we were reminded by the rash of municipal plebiscites on the Manitoba Government's proposed constitutional changes on French language rights. When one gets to the heart of the notion of collective rights, there is simply no contest between the larger and the smaller collectivities. That is no doubt why a national coalition of churches, human rights groups and minority associations made the point that the protection of minority rights is not a proper subject for a popularity contest. That is certainly why, in the matter of language rights, we believe it is crucial to focus on guaranteeing equal individual treatment before the law.

Francophone Minorities: Win Some, Lose Some

Both sociolinguistic surveys and a seat-of-the-pants assessment provide much the same diagnosis of the condition of the Francophone minorities in 1983. Studies conducted for and by the Secretary of State's Department confirmed that a continuing trend towards assimilation coincides with a more articulate attachment to linguistic and cultural roots. Just as government programmes have contributed to what is positive in these results, their shortcomings find their reflection in the very limited and partial nature of that success. In the end, although the majority may be more ready than ever to learn the other official language, it is still reluctant to provide a better institutional environment for minority-language communities.

The Federation of Francophones outside Quebec

Anyone acquainted with the work of community associations will know the frustrations of building a concerted plan of action. French-speaking Canadians outside Quebec comprise a multiplicity of widely separated communities faced with massive challenges in the way of overall solidarity and organization. Such, of course, is the raison d'être of the Federation of Francophones outside Quebec.

For years this umbrella organization has proclaimed the need to deal with the concerns of the French-speaking minorities as an ensemble of related problems (economic, educational, social, cultural, and so on) requiring a global strategy for their solution. It now appears that the message may have been heeded within the federal agency which has the lead responsibility in minority matters, the Department of the Secretary of State. Indeed, a senior official was reported as telling a Francophone gathering in Regina in November that the Department would be tabling its own draft proposals on global development in preparation for consultations with the Federation starting in January 1984.

It is also important to note that the Federation is being called upon to co-ordinate the work of its provincial member associations to ensure that each plays its proper part in bringing together community concerns and formulating priorities. If all goes well, the main outlines of a practical collective strategy should be that much better defined this time next year. Meanwhile, let us drop in on some of the events that occurred across the country.

A proposal for an Acadian school-cum-community centre in Summerside, **Prince Edward Island**, became the focus of a brief flurry of cultural chauvinism in December. While we rejoiced to see many well-wishers step forward to defend the historical prerogatives of the Island's Francophones, we could not help noticing signs that the latter are progressively less French-speaking and more what are now being called "francogènes": one generation removed from a parent or parents whose mother tongue was French. Short of a major and concerted federal-provincial effort to shore up the infrastructure that could make French a living language in P.E.I., one cannot be at all sanguine about its long-term future on the Island. A start has been made in the form of the Evangeline regional centre for government services, but there is a great deal to do.

In **Newfoundland** much of the minority attention remains concentrated on the development of French-language education. But the process of linguistic consciousness-raising is gradually broadening out as more people are able to receive

French TV signals and one or two small publications in French, a news-sheet and a directory, have come into being.

The Francophones of **Nova Scotia** were also lively in 1983. The level of participation and collaboration in projects of all sorts was better than ever. In addition to the ongoing practical definition of Acadian schools, one notes bilingual tourist attractions in the Acadian areas and a certain reinforcement of the federal official languages effort.

New Brunswick is the obvious test case for the viability of full, official bilingualism at the provincial level. Going on two years after enshrinement of official language rights in the Constitution and following a comprehensive and critical report on the effectiveness of its official languages programmes, the Province is still a good distance from the goal of equal service in English and French. As we noted earlier, however, the Government has set up a mechanism to fill in the obvious gaps and ensure more programme continuity. Meanwhile, to set against the lack of French-speaking agriculture or fisheries officials, one can celebrate the establishment of the province's third French school-cum-community centre at Newcastle; the twentieth anniversary of the University of Moncton, the only Francophone university outside Quebec; and the establishment of a Northumberland County Francophone Association, which has placed the availability of French services on its priority list.

In **Ontario**, the Government continued to prefer a Cabbage Patch Kids approach to French language services: you legitimize them as and when they crop up. Practical gains there were, however. The forthcoming establishment of French as an official language of the provincial courts is a weighty symbolic precedent. And the policy decision to remove the numbers clause as a condition of minority schooling, and give practical effect to the principle that Franco-Ontarians may freely choose to educate their children in French without endangering either the availability or quality of that education is even more far-reaching. Nevertheless, it remains a general rule in Ontario that the minority receives by way of service what the majority currently considers possible. This stock is growing, but it would grow more quickly, in our estimation, if provincial services in French became a matter of right.

The year appeared to start badly for **Manitoba** with the destruction of the headquarters of the Franco-Manitoban Society last January 30. Opposition to bilingualism in the province can be almost as ungenerous as it was when the visiting B and B Commission was all but physically assaulted nearly twenty years ago. It may, however, have some salutary side-effects by stirring the conscience of the uncommitted. The public debate on the Government's proposals for constitutional amendment did much to inform that part of the public that wishes to be informed, and to bring out the support from ethnic and church groups and from the press. Despite obvious difficulties, there are many who share the belief that the Manitoba Government took not only the most honourable but the most practical course in attempting to discharge its constitutional debt to Franco-Manitobans.

Saskatchewan has one of the steepest Francophone assimilation rates in the country. The French-mother-tongue population declined by 19 per cent in the decade from 1971 to 1981, and the loss among those who speak French in the home was no less than 37 per cent, from close to 16,000 to just over 10,000. Even if part of this loss is due to migration, an unreplenished Fransaskois community

could, at this rate, virtually disappear within fifty years. Nothing points up more vividly the fact that giving life to constitutional, legal and policy assurances to the Francophone minorities is a race against time. The Provincial Government, as governments do, is asking for patience and more thinking room, commodities which are dwindling even faster than the community itself. Some minority hopes are pinned on a favourable judgement in the case now before the courts to determine whether French has any claim to be an official language of the province, and on the development of a more adequate French education network. The latter is clearly an absolute minimum for a viable Fransaskois future.

Similar dossiers were prominent in **Alberta**, with the lion's share of attention going inevitably to education and the possibility of using Section 23 of the Charter of Rights to put the claim for appropriate minority-language education on the firmest possible footing. The ground swell of French in Alberta continues in small ways: in the area of federal services, in the production of a very practical pocket directory to French cultural and administrative supports, and in a more understanding and generous mentality in government. Bi-monthly lunches in French (sponsored by the Alliance Française and Calgary's Four Seasons Hotel) hardly represent a stampede toward francization, but it is good to see the famous Western hospitality applied in this direction.

British Columbia, as always, presents a special case. The province's Francophones are of many kinds and dispositions, which may explain why the Federation of Franco-Columbians is less well known than some of its sister associations. But the Federation has triumphed over this difficulty and can speak authoritatively for the community. It gained additional visibility in obtaining an exemption from resource cutbacks for the Programme Cadre under which minority-language instruction is provided. There was a further outbreak of language-related discrimination against French-speaking fruit pickers in the Okanagan Valley during the summer, and there is good reason to believe that the underlying problems are simply not being dealt with adequately. French may have become part of the linguistic wallpaper in cosmopolitan Vancouver, but it remains a battle-scarred minority language elsewhere.

Anglo-Quebec: Sign Language

As the year drew to a close, Quebecers were still digesting amendments to the Charter of the French Language (Bill 101). The long-promised review of Quebec's language law ended with the tabling and ratification of a number of clarifications and reforms to the 1977 legislation. Salient proposals from the minority perspective included:

- recognition, in the preamble to Bill 101, of the contribution to Quebec of the institutions of the province's English-speaking community;
- abolition of language testing, as of 1986, for anyone who has obtained a Quebec high school leaving certificate;
- recognition of institutional rather than individual responsibility for providing French language services in basically English-speaking public and parapublic organizations;

- acceptance that municipalities with a majority of English-speaking residents may retain bilingual names;
- recognition that it is reasonable for employees in designated, English-language, public and para-public institutions to communicate with each other in English only, and for these institutions to communicate internally and between one another in English as well as French; and
- a promise to broaden access to English-language schools for Canadian children moving to Quebec from other provinces on the basis of the Quebec Government's judgement whether reciprocal facilities exist for Francophones in the province of origin.

Although they fall short of the objectives set out by Alliance Quebec, these modifications will help to dispel the perception that Bill 101 is graven in stone. Noteworthy too was the fact that the lead-up to the legislative hearings on the Bill, and the proceedings themselves, were characterized by an atmosphere of civility rare in recent language debates in Quebec. Extreme viewpoints were still in evidence, but there was an overall movement both at the hearings and in press comment in favour of at least modest change. No reform could take place without support from the majority of Quebec's population, and the balance of opinion now appears to favour a less restrictive attitude to the status and use of English.

Anglophone Quebecers, however, remain understandably sceptical about the extent to which the authorities are prepared to move in accordance with these sympathies. Current language policy is preoccupied with the development of the French language, which apparently makes certain aspects of Bill 101 non-negotiable: significant concessions on the issue of bilingual signs have not been forthcoming, for example; and francization of the workplace is to be reinforced.

The problem facing the Anglophone community is how to adapt to the realities of a largely Francophone province while maintaining a distinctive English-language character of its own. At the individual level, the degree of adaptation among Anglo-Quebecers has varied considerably. Many, particularly the young, have simply left the province. Of more than 131,000 Anglophones who left Quebec between 1976 and 1981, some 48,000 (more than 36 per cent) were in the 15 to 29 age group, and another 22,500 (17 per cent) were from 5 to 14 years old. Unrepienished by equivalent numbers of English-speaking immigrants, the relative proportion of the Anglophone community in Quebec has declined from 13.1 per cent in 1971 to about 11 per cent in 1981.

But many of those who remain in Quebec have demonstrated a degree of willingness to come to terms with the Francophone milieu unheard of fifteen or twenty years ago. Over 53 per cent of the Anglophone population is reportedly bilingual — an increase from 37 per cent in 1971; and in the 15 to 24 age bracket the bilingual proportion is now about 65 per cent. Many thousands of children eligible for English language education are enrolled in French schools. And beyond language statistics, there is a growing appreciation that quiet negotiation and appeals to the community at large can, in the words of Alliance Quebec, "attain a fair, meaningful and productive resolution of the language debate . . . which has continued for too long, consuming or diverting energy, provoking friction, and causing, in human terms, considerable damage and loss."

Minority Media: Common Threads

Perhaps as much as any other single institutional phenomenon, the minority English and French newspapers of Canada exemplify what it is that bilingualism sets out to achieve: the possibility of independent and free-spirited community self-expression in either of our two official languages anywhere in the country. Some twenty French-language papers outside Quebec and fifteen English-language equivalents in that province bear witness to the remarkable staying power of this principle in the face of all kinds of difficulties.

All the more reason, one would think, why federal institutions should find it in their hearts to comply with government policy requiring them to use the minority press as a means of publicizing their services. Granted that the dollars available for federal advertising have been reduced, it would still take only a modest sum to satisfy the Government's policy requirement to the hilt. Regrettably, we must report that this is not the case at the present time, even though overall use of the minority media is much improved from the negligible levels of a few years ago.

Association of the Francophone Press outside Quebec

Membership of the Association of the Francophone Press outside Quebec is still moving marginally upward. The merger of Bathurst's *Le Point* and Caraquet's *Le Voilier* was happily offset by the appearance of a new French weekly in Toronto, *Le Métropolitain*. Add to the regular tally a probationary member, *La Boîte à Nouvelles* in Iroquois Falls, and a still embryonic prospect, *L'Ancre* in Nipissing, and the ranks, though not swollen, are at least no thinner. The plan to establish a minority paper for Newfoundland and Labrador has been put on the back burner for want of sufficient funds but, overall, the circulation of association members has held up quite well, and its professional workshops are as much in demand as ever. The Donatien-Frémont Foundation is now recognized as a charitable organization for tax purposes and was able to distribute almost $15,000 in scholarships to eight recipients in 1983. As for French dailies, *Le Droit* remains the only one outside Quebec and many of us can only regret that 1983 has not yet seen the birth of a newspaper to replace the late *Évangéline*. There is, however, some reason to think that 1984 will bring a successful accouchement.

Association of Quebec Regional English Media

Ever ready to challenge the thesis that English-speaking Quebec begins and ends on the Island of Montreal, the fifteen members of the Association of Quebec Regional English Media this year rejected the tag of "Off-Island" newspapers and now present themselves as the multiple voices of "Mainland English Quebec". It is a status which better reflects their crucial role in keeping the various English-speaking communities up to date on government programmes and other events that would otherwise be transmitted to them pretty well exclusively in French. It is almost impossible to overestimate the extent to which a minority-language paper, or radio station for that matter, becomes an instrument for focusing and verbalizing minority concerns and a force for cohesion in a sometimes incoherent language environment.

Besides bringing its members together for professional exchanges and mutual support, the AQREM Secretariat has been active in lobbying federal institutions and their moral tutor, the Treasury Board, about the under-use of member papers for federal advertising. In the absence of effective statistical monitoring on the Board's part, AQREM produced its own count to show how erratic the distribution of those

publicity dollars can be. It is of course consistent with the self-help minority ethic that AQREM, like its sister association, should ride herd on the application of government policy, but that does not absolve Government itself from more vigorous monitoring and enforcement of its own rules.

Radio and television

CBC appropriately chose 1983 — Communications Year — to create a Vice-Presidency in charge of Regional Programming, a move that ought to augur well for the official languages minorities across Canada. This additional recognition of the regional dimension would be reinforced if the Corporation accepted a long-standing minority request to have regional advisory committees established to keep the network tuned in to their interests and concerns.

Although the Accelerated Coverage Plan to put virtually all Canadians within reach of broadcasting services in their own official language is now nearing completion, last-minute delays occasioned considerable frustration this year. Neither Victoria, Port Alberni, Powell River/Comox on the west coast, nor Chandler, Escuminac, New Carlisle, New Richmond, Percé, Port Daniel and Gaspé down east were yet able to receive the appropriate French or English signal. It may be only a matter of time, but try telling that to those who are condemned to take whatever language they can get. The long-awaited retransmitters at Zenon Park and Leoville-North Battleford, however, are finally in place and operational, which brought some much needed cheer to the Fransaskois.

Indeed, Saskatchewan had double reason to celebrate. The opening of new CBC facilities in Regina has added a new dimension to the possibilities of regional French-language production in the province. Nova Scotia, too, got an early Christmas present with the announcement that Halifax may soon devote one of its studios to French radio and thereby lessen local Acadians' dependence on Moncton-based material. Acadians in Prince Edward Island must still listen to CBAF-Moncton, but at last, after seven years of asking, they are finally getting a daily dose of "La marée de l'Île", a production that is sometimes put together on the Island itself.

Less encouraging was the news that the .enth anniversary of French television production in Toronto would be marred by budgetary cutbacks. Despite protests, the cuts in regional programming have gone ahead. Any ambitions CBLFT may have to use the medium to better acquaint Franco-Ontarians with their own cultural realities are still hanging in the balance.

In contrast, the educational television network, TVOntario, has been expanding its French-language programming for both Franco-Ontarians and those interested in learning the language. In 1983 a number of high-quality television series were produced in French, including one on Franco-Ontarian history, one on law for the layman and another on computer studies. The network's programming is also being made available in a number of areas outside Ontario, where it enriches the available supply of educational resources, in the broadest sense of the term.

National Film Board

Film Board regional programming in French is still subsisting on iron rations. Whereas in 1982-83 English regional production was responsible for half the Board's output in English, French regional production accounted for only four of the forty-two original films shot in French: one in the West, one in Ontario and two in the Atlantic region. That there is more to this deficit than a mere numbers game

it organized a workshop on scenario and script-writing for French-speaking filmmakers. This sort of initiative would be well worth encouragement from the Board. May its purse strings prove as open as its mind to the cultural usefulness of French regional production.

Heritage Languages: Endangered Speeches

The cultural complexity of Canada is a thing to marvel at. Once we penetrate beyond the stereotypes that help shield us from "the other", we enter an Aladdin's Cave of wondrous variety. To some, perhaps most Canadians, it is not self-evident how one reconciles all that polyglot potential with the official recognition of only two languages, especially since they too carry a rich cultural baggage of their own. Everyone knows that the biculturalism of the B and B Commission has somehow become "the multicultural heritage" of the Charter, but what does it mean for all or any of the languages and cultures involved?

Canadians can lay claim to over a hundred languages besides English and French, each one of them with unique cultural overtones. Canada has pledged its respect to this cultural heritage but its intentions toward the languages that are its principal vehicles are uncertain. One does not have to look far or very searchingly to know that minority languages that are not given a modicum of institutional support are condemned to a more-or-less inescapable demise. According to the United Nations' *Development Forum*, 95 per cent of the human race use just 100 languages while the remaining 5 per cent are speakers of the other 8,000 or so that go to make up our total linguistic resources.

The question of what practical incentives might stem from our constitutional commitment to "the preservation and enhancement of our multicultural heritage" was debated at some length before the Joint Committee on Official Languages. It arose out of our proposal that the present reference in the Act to languages other than English and French[1] be amended so as to render it less negative to the ordinary ear. This recommendation was by and large welcomed by heritage language representatives and endorsed by the Joint Committee, but appears to have met with a curious lack of understanding from the drafters of the Government's response. A reference in the end-of-year Speech from the Throne promised statutory recognition of the Government's policy of multiculturalism, but as yet we have no way of knowing what this may mean in practice. At bottom, in our view, people simply want to know what they may reasonably expect from their various governments by way of symbolic encouragement and concrete support.

There is no doubt that some members of the official languages communities are less than warm towards institutionalizing heritage language support. They are not against the cultural traditions that are, in part, embodied in those languages. On the contrary, so long as they are predominantly the concern of the so-called ethnic communities themselves, they are seen as enhancing our common environment.

[1] Section 38 of the Official Languages Act reads: "Nothing in this Act shall be construed as derogating from or diminishing in any way any legal or customary right or privilege acquired or enjoyed either before or after the 7th day of September 1969 with respect to any language that is not an official language."

But the not always unspoken question is how far the cultivation of multiple linguistic traditions can or should be allowed to go. Unfortunately, perfectly normal doubts about the risks of social fragmentation can and sometimes do become morbid hostility toward anything different. Governments have a duty to promote social cohesion, but they also have an obligation to see that prejudice is resisted so far as possible.

We have spent some time in recent years trying to convince people that there is a community of interest between the official languages minorities and our various heritage-languages communities. For example, one cannot, even within the very elastic bounds of human logic, desire a degree of educational flexibility for oneself and at the same time suppose that such a sentiment has no place in one's neighbour's aspirations. If English and French are important to us — not just as majority languages and vehicles of government communication — it is because they link us with major cultural traditions beyond our frontiers as well as with whatever is most Canadian in our Canadian identity. The situation of any heritage language group is no different, except that they have implicitly agreed to submerge a more significant part of their language and culture into the Canadian mix.

That this message on the meaning of minority interests is having its effect on Canadian attitudes we are quite certain. The backing which the Franco-Manitoban community received this year from the Manitoba ethnic organizations is just one proof among many that more and more Canadians recognize the real enemy as that which turns cultural and linguistic diversity into a simplistic bogey — a threat to jobs, to educational standards, to the neighbourhood. It is our belief that a decent degree of institutional and community encouragement of Canadian languages other than English and French is one way out of narrowness, timidity and conformity, which tend to sap our national potential.

Education

The National Scene: Team Canada

Federal-provincial relations

The federal-provincial protocol on official languages in education was signed at last in December. The good news is an additional $15 million in federal funds. The bad news is that the money cannot compensate for the financial limitations under which the programme has been labouring since 1979 or the damage done by the difficulty of planning more than a year ahead during the uncertain years of interim agreements.

That said, there are undeniable improvements in the new agreement:

- it calls for bilateral financial negotiations between the Federal Government and each province, thus allowing for tailor-made programming to suit regional needs;

- it is for three years, which is less satisfactory than five but manifestly better than one or two;
- it calls for a clear distinction between assistance to minority-language education and to immersion instruction, as we have long urged; and
- it requires the provinces to submit a clear accounting of their expenditures in official-language education.

Following the uncertainty of the past few years, when the tendency was to choose the most conservative education path, we will need good will, firmness and a touch of imagination if appropriate priorities are going to be identified and embodied in creative three-year development projects which answer to changing needs.

Canadian Language Information Network

Political teamwork will also be essential if we are to make further headway with another idea that is dear to our heart. In Canada we have long been lacking a computerized compendium of language teaching material, techniques and research results which would bring together resources built up in all parts of the country and allow interested educators to share the wealth. A dedicated group of associations, with some support from this Office, has developed a proposal and carried the ball as far as the federal-provincial arena. A detailed feasibility study undertaken for the group with financing from the Secretary of State's Department has confirmed that the need and interest are there, right across the educational spectrum. Informal reactions to the proposal have been favourable, but it will need a stamp of approval from both federal and provincial levels of government, not to speak of the cold cash to go with it. All this is still at the negotiating stage. Times are tight, certainly, but this investment would have a substantial payoff for generations to come.

Voluntary and professional organizations

Not enough has been said about the contribution of non-governmental organizations to the language education scene. Professional associations like the Canadian Association of Immersion Teachers, the Canadian Association of Second Language Teachers and the Association for the Promotion of English Teaching in Quebec (SPEAQ) do invaluable work sharing knowledge among their members and with others. The Canadian Association for French-language Education (ACELF) is particularly active in promoting minority-language education for French-speaking Canadians. During the year, its publications on the French schools question and related constitutional issues, and its review of French-language post-secondary education in various regions were a more than useful contribution to the clarification of these difficult and important problems.

Canadians Parents for French is a grass-roots organization with an astonishingly small staff and thousands of volunteer members. In six short years it has achieved an impressive record of promoting French as a second language. The briefest glance at its 1983 activities reveals a very wide range of accomplishments, among them, for example: summer immersion schools and camps in several provinces; a conference on bilingual post-secondary education for Anglo-Ontarians; statements of support for minority French-language rights in Manitoba and Alberta; French book fairs in Prince Edward Island; a series of French programmes for Regina cable television; and public-speaking contests in French for immersion children.

The enthusiasm, sophistication and energy shown by all these organizations is deeply encouraging, as is the support received in the press and from a number of editorialists for a more rational approach to languages and language teaching. Without them the initiative would be left almost exclusively to governments, to offices like our own and to those who haunt the corridors of officialdom . . . a sobering thought indeed.

Minority-Language Education: Controlling Interest

The second report on the State of Minority-Language Education in the provinces and territories of Canada was released in May by the Council of Ministers of Education. It reveals a very mixed bag: while several provinces have been making laudable efforts to increase minority education opportunities, almost everywhere enrolments have been declining at a rate higher than the corresponding decline in overall school population. Only in British Columbia has there been a substantial growth in the number of minority-language schools over the past few years; in other provinces the number has remained static or dropped. If it is true that the school is the centre of a minority-language group's existence and the key to its capacity to survive, then the future for these communities is very uncertain indeed.

As we anticipated in our last Report, constitutional guarantees of minority-language education rights have become the subject of several appeals to the courts. The precise limits within which provincial legislation must fulfil the where-numbers-warrant provision of the Charter, indeed the very definition of basic concepts like minority-language education and publicly supported educational facilities, will all be subjected to judicial scrutiny and decision in the months to come.

Beyond the matter of constitutional interpretation, we also detect a broader public consensus on minority control of minority-language educational institutions. In 1983, for example, both the United Church of Canada's National Task Force on French-English Relations and Canadian Parents for French went on record as supporting this approach. So too did local organizations in various parts of the country.

Minority-language education remains at greatly varying stages of development in the different regions of the country, as witness these 1983 snapshots:

The **Newfoundland** Government has, for the immediate future at least, committed itself to continued support for the province's only French-language school, in Labrador City. Nonetheless, the school's viability remains precarious because of declining enrolments, particularly at the high school level.

As we have noted in previous reports, Francophone children in other parts of Newfoundland receive French-language instruction through immersion programmes. The Department of Education's Ministerial Advisory Committee on Bilingual Education is, however, looking at the possibility of suggesting policy guidelines on minority-language instruction.

In **Prince Edward Island,** Francophone parents in the Summerside area were still considering a court challenge to the School Act, which permits French-language instruction for grades one to nine, only where there are 25 pupils over three consecutive grade levels. The parents contend that requirements of this nature are too stringent to meet the needs of a small and declining minority community, and we agree.

A study completed this year on the viability of a French-language school and community centre in Charlottetown, to be jointly financed by the Federal and Prince Edward Island governments, is still under consideration by the provincial government. The key question, apparently, is whether such a centre will serve enough people to make it a worthwhile investment. The answer, it seems to us, is to start out in such a way that one can find out as time goes on.

In August, the **Nova Scotia** Government unveiled long-awaited regulations pursuant to its 1981 legislation establishing French as a language of instruction in Acadian schools. The regulations allow for exclusive French-language instruction from kindergarten to grade two, followed by the progressive introduction of English-language instruction. At junior and senior high school levels, students will take a minimum of ten and eight courses respectively in French. Permission for a school district to designate an entire school or part of a school as Acadian will depend on criteria such as the area covered by the school board, the total number of students served and the number to be enrolled in the Acadian programme.

The minority community has expressed understandable concern at the extent to which French-language instruction is conditional upon numbers. Many Acadian schools will, in effect, be mixed schools, which do little or nothing to slow assimilation. It also remains to be seen how responsive the school boards, which control the timing and proper execution of the programme, will be to minority needs.

In **New Brunswick,** the principal development of 1983 was undoubtedly a judicial ruling prohibiting students from enrolling in French immersion programmes if they already have a practical knowledge of that language. The case stemmed from a court action begun in the fall of 1982 by the Acadian Society and the Association of Francophone School Trustees, charging that the Grand Falls English-language school board had violated the provincial Education Act by admitting Francophone students to its French immersion programme.

The judge found that parents had the choice of sending their children to either the English or French school systems, provided only that the child was competent in the language of the school system chosen. French immersion and extended core classes, however, were intended for children who wished to acquire a knowledge of their *second* language and not for those who wished to improve their knowledge of their *first* language. A complicated issue, but clear enough so far.

However, the plot thickens in cases where a child's first language is less than clear, and where school boards will presumably have to determine the issue. Considerable heat was generated in the autumn over the possibility that province-wide language tests might be in prospect, but it appears that all concerned are now taking a longer and cooler look at the problem. As a result, just how placement decisions

will be made, which students they will affect, and what it all means for the enrolment picture in the two school systems are all questions which remain up in the air for the moment.

The Miramichi French-language community centre and school, New Brunswick's third such enterprise, has now received the go-ahead. A joint federal-provincial project located in Newcastle, the centre will be equipped to serve 300-400 students from first to twelfth grade and to offer professional training programmes as well as courses in special education. Its doors are due to open in 1985.

It was no mean achievement to keep up with the pace of developments in **Ontario** in 1983. Early in the year, Franco-Ontarians won the battle for parity with Anglophones in language credits required for high school graduation: five credits in *Français* to one in *Anglais* represented a reversal of previous provincial policy.

In March the Ministry of Education released a White Paper in response to the 1982 report of the Joint Committee on Governance of French Language Elementary and Secondary Schools. Reaction to its first recommendation, the abolition of numerical limitations on the right of every French-speaking Ontarian to education in French, was almost universally favourable. School board after school board, however, took a negative stand on a proposal for Francophone ratepayers to elect minority trustees to sit on existing boards. Reactions went in opposing directions: some boards were against any form of special consideration for French-language education; others favoured all-French boards where appropriate, a possibility which is apparently unacceptable to the Province, at least for the present. The Government has now asked that new options be developed.

By year's end a comprehensive reference had been brought by the Government to the Ontario Court of Appeal, in the hope of settling the question whether current legislation is consistent with the Charter of Rights. The reference encompasses in particular a number of issues brought together in an earlier court challenge by the French Canadian Association of Ontario (now withdrawn), with respect to the governance of minority-language schools and the numbers of pupils required by Ontario law to establish French-language classes.

Meanwhile, unhappy stand-offs continue in places like Iroquois Falls and Wawa, where school boards have persisted in turning aside all pressure for French-language secondary school units. Penetanguishene's French-language school also remained in the news, as parents of pupils at *l'École le Caron* battled for parity in school facilities and planned a court action of their own.

Manitoba's French Education Bureau has now attained permanent status as a division of the Ministry of Education. Meanwhile, French language school boards are also a big issue for Franco-Manitobans. A joint committee of the Provincial Federation of Parents' Committees and the Franco-Manitoban Society undertook a study of problems in minority-language education. It is hoped that a consensus will be reached early in 1984 on a made-in-Manitoba solution to educational restructuring, after which a recommendation can be presented to the Ministry of Education.

While in **Saskatchewan** nine minority-language schools were in operation in 1983, access to minority-language instruction, as opposed to French immersion, remains too often the subject of exhausting local struggles. This time it was parents in Domrémy who fought unsuccessfully for almost a year for a programme from kindergarten to grade eight, and had to count themselves lucky to obtain modest gains in French-language instructional time in the earlier grades. Ministerial and school board powers of discretion still leave too many Francophone children crying in the educational wilderness. It is to be hoped that a current Department of Education review of French-language education will deal with this problem more directly and systematically.

In Saskatoon, in contrast, the success of the one-year-old *École Canadienne-française* was signalled by the move of this entirely minority-controlled school into permanent quarters, with an enrolment 50 per cent higher than the previous year.

Nineteen eighty-three also marked an awakening on the part of Francophone parents in **Alberta** to the possibility of French education as distinct from immersion classes. In October an Edmonton parents' association went to court with a view to forcing the Government to recognize the difference and to provide publicly financed French schools in accordance with the Charter of Rights. In the meantime, the same parents' group has established a private French-language school, *l'École Georges et Julia Bugnet*.

In Calgary, another parents' association has prevailed upon the separate school board to make over per-pupil provincial grants to an existing private school on behalf of Francophone pupils. The two schools and parent associations are now linked. Both the Calgary and Edmonton separate school boards appear to be responding sympathetically to persistent lobbying for publicly financed French schools, and hopes are strong for 1984.

The question of minority management of minority-language schools is very much part of the Alberta story, as is the debate within the minority community over how far and how fast to go. It is not surprising, in the light of past experience, that some Franco-Albertans have opted for immersion programmes, that others hope for French schools administered by existing boards, while still others will be satisfied with no less than French-language school boards. Whatever the merits of each option, it is abundantly clear that the establishment of French-language schools would represent a very significant advance over the educational opportunities which have been available to Franco-Albertans in the past.

French-language instructional programmes in **British Columbia** grew to encompass almost 1,200 pupils in 21 school districts, an increase of almost 50 per cent over the last two years. The overwhelming majority are in the elementary grades, there being few communities which can muster the ten pupils required to form a secondary level French-language class.

A bright note was struck by the September opening of British Columbia's first all-French school, *l'École Anne Hébert* in Vancouver. Nevertheless, it was sobering to learn from a survey made public during the year that fully 60 per cent of British Columbia's Francophones remain unaware of the existence of the Province's French-language instructional programme.

In the **Northwest Territories** and in the **Yukon**, Francophone youngsters are attending French immersion classes. In the Yukon, however, parents' voices were also heard for the first time calling for a French-language unit. Despite an initially less than positive response from the Yukon educational authorities, the process of negotiation has begun and we need not despair of a result that is consistent with the promise of the Charter of Rights.

With almost clockwork regularity, 1983 brought news of educational controversy in **Quebec.** By and large, the English-speaking community's attention was turned toward Bill 40, whose key proposal from a linguistic point of view is to restructure the education system along linguistic rather than denominational lines, allowing for thirteen English-language school boards across the province. The reaction of Anglophones has been mixed. Some are unwilling to trade away denominational structures until there are solid constitutional guarantees to protect linguistic boards. (There are already motions under way to test the constitutionality of Bill 40.) Others are prepared to support linguistic boards, with or without constitutional guarantees, in order to facilitate a regrouping of Protestant and Catholic pupils within the same school board and thus maintain the viability of the English system as enrolment decreases.

And enrolment in English schools is a continuing source of concern. In 1977, 16.7 per cent of the Quebec public school population attended English schools; by 1983 that figure had fallen to 12.7 per cent, and at the elementary level it was 10.8 per cent. The decline is due largely to three factors: fewer non-Anglophones in English schools; out-migration of English-speaking families; and the fact that close to 16 per cent (18,200) of the Anglophone school-age population is enrolled in French public and private schools.

The final decision whether the Charter of Rights or Bill 101 will prevail in determining eligibility for English schools lies with the Supreme Court. Meanwhile, as we have noted above, amendments to Bill 101 are aimed at creating limited reciprocity by extending English schooling to children of families from other provinces where the Government of Quebec judges that equivalent minority-language educational services are in place. These amendments also propose that Quebec parents need only receive the majority, not all, of their elementary schooling in Quebec in order to send their children to English schools.

The problem of the "illegals" (children enrolled in English schools contrary to Bill 101) persists, despite several proposals for resolving the issue. The majority of the children involved come from families which settled in Quebec before the passage of Bill 101 but do not fit the criteria for access to English-language education. While many a sympathetic overture has been made, little has been done to end a situation which remains a sore point for the non-Francophone communities.

Second-Language Education: Growth Industry

It is no longer hot news that interest in second-language learning is blooming all across Canada. At the same time, before we take off in a cloud of euphoria it

would be well to remember that not all our compatriots are convinced. A Nova Scotia newspaper editorial, for example, decried the spending of public funds "to make Anglophones bilingual when it's a skill they don't need." And an Alberta citizen wrote to his newspaper agreeing that "a second, third or even tenth language . . . cannot help but expand one's horizons" but went on to ask: "Why should it be French?" Reminds one of Huck Finn and his old friend Jim:

> ". . . and some of them learns people how to talk French."
>
> "Why, Huck, doan' de French people talk de same way we does?"
>
> "No, Jim; you couldn't understand a word they said — not a single word. . .. S'pose a man was to come to you and say Polly-voo-franzy — what would you think?"
>
> "I wouldn' think nuffin; I'd take en bust him over de head. . .."[1]

We can take heart, however, that a Gallup poll conducted in September indicated that a majority of Canadians believe both English and French as second languages should be compulsory school subjects in all grades. The question is whether opinion polls cut any ice at the schoolyard gate.

- Only **Ontario** took action this year, making French compulsory in grades seven and eight and for one year of high school studies.
- **Nova Scotia's** Public School Programme Committee recommended that all school boards be required to offer French as a second language in grades four to six as well as in grades seven to twelve.[2]
- When the reorganized High School Curriculum was introduced in **Newfoundland** in 1981-82, French was not even among the optional subjects which could satisfy the basic requirements for graduation. Under pressure from Canadian Parents for French, this anachronism was dispensed with this year, but there is still some discontent that French is very much an optional subject.
- **New Brunswick** pupils must study their second official language in grades five to nine, and to grade ten for those seeking an Academic Diploma.
- In **Prince Edward Island**, French is a mandatory subject from grades four to nine.
- **Quebec** Francophones must take English from grade four through ten, while for Anglophones French is compulsory throughout elementary and secondary school.
- In **British Columbia**, students are normally obliged to study French in grade eight, the first year of secondary school.

---

[1] Mark Twain, *The Adventures of Huckleberry Finn*, New York, Harper & Row, 1978.

[2] Early in 1984, this recommendation was accepted; it was announced that all school boards must offer French in grades four to twelve.

In short, only five out of ten provincial jurisdictions insist on some measure of second-language study in the schools. Given the desire of parents to have their children as well equipped as possible for a working life in a bilingual country, this seems to us a very feeble tally indeed.

Core programmes

Regular or core instruction is too often still considered the country cousin of the more glamorous French-immersion programmes. After a few years of linguistic water torture in twenty- or thirty-minute spurts, too many young people emerge more inoculated against their second official language than ready to feel at ease in it. But core French is not, or should not be, a second-rate method to be starved out of existence. Its objectives have a validity of their own, and the majority of English-speaking students will continue to receive their French instruction in regular classes for the foreseeable future.

Fortunately, a few school boards are working hard to set realistic objectives for core programmes, to assign first-rate teachers and to provide dynamic course materials. But there also are indications that some school administrators see enrichment of the core programme as a pretext for cutting back on immersion — a sign that confusion still exists about the different purposes of the two programmes.

A persistently disturbing feature of core French programmes is the striking discrepancy between elementary and secondary enrolment levels. Huge increases in elementary participation have occurred since 1970, but the high school rate has fallen everywhere. The reason is simple enough: in most jurisdictions, even if French is not described as compulsory in elementary school, pupils have little choice but to take it when it is offered. In secondary school, they have a choice and they exercise it — with the results we have seen. What kind of educational logic is that?

French immersion

French immersion continues to grow at an astonishing rate in most parts of the country. Those who argue that it has little to do with interlinguistic understanding cite figures which show that parents are more taken with future employment opportunities or personal enrichment as reasons for enrolling their children in immersion classes. In our own view, it is no bad thing that Canadians should attain fluency in their second official language, whether or not their motivation is initially less than altruistic. An ability to function in a language may not be sufficient to bring about an understanding of the people who speak it, or an appreciation of the culture and heritage that go with it, but it is surely an indispensable first step. A minority Francophone leader recognized this in an address to immersion high school students:

> You represent a new attitude towards French and towards Francophones. . . Your generation will form a bridge not only between the two linguistic communities, but between a generation which is still hesitant and sometimes even hostile, and a new generation which is preparing itself to build the modern country we dream of.[1]

[1] Translation of remarks by Andre Cloutier, President of A.C.F.O., reported in *Le Metropolitain*, April 19, 1983

Despite immersion's popularity, or sometimes because of it, problems and controversy still abound. Issues aired in 1983, but by no means resolved, included guaranteed access, related busing policies, and the amount of instructional time devoted to French. Only in Manitoba and New Brunswick is immersion (given a minimum enrolment) a right rather than a privilege. The absence of transportation facilities to immersion schools or school board policy of charging parents a fee for transportation poses problems for several communities. And while increasing numbers of secondary school programmes are becoming available, there is reason to fear that "immersion" is too often not the proper word for them. Even in the later elementary grades, instruction in French for immersion pupils seldom occupies more than half the school day, and rare is the high school student who is immersed more than 40 per cent of the week. Perhaps it should be renamed French dipping.

A particularly controversial issue has been the matter of elitism, or the allegation that immersion classes are essentially the preserve of the privileged. As we see it, the proponents of this view are missing the point: as long as children do not have to be rich or titled to get into immersion classes, that is to say as long as there is reasonable *equality of access*, there is nothing elitist about the system. Nor is there any evidence that suggests that only the brightest can learn to speak two languages; indeed, on a world-wide basis, the statistics would probably lend themselves to a quite different interpretation. And the fact that what contemporary society likes to call the upwardly mobile are determined to nail down every possible educational opportunity for their children, including sound language instruction, is not likely to be altered one way or another as a result of a debate about immersion. In a word, the elitism argument seems to us little more than a desperate search for some plausible ground on which to cast doubt on an otherwise demonstrably successful programme. Our suggestion would be to put it behind us.

Progress and problems

Whatever approach we choose to second-language learning, it was a year of progress and problems, justifying optimism and pessimism in equal measure.

In the **Northwest Territories,** students in Pine Point staged a two-day walkout to protest the lack of a French teacher at their high school, where no fewer than 131 students had to resort to learning French by correspondence.

In the **Yukon,** the early immersion programme in Faro was cancelled when a mine closure cut the town's population in half.

In **British Columbia,** only slightly more than half the school boards offer core French in their elementary schools.

Immersion students in **Alberta** will be able to write province-wide examinations in various subject areas in French. While new immersion programmes began in smaller centres such as Wetaskiwin, vigorous opposition greeted the expansion of the junior high school programme in Calgary.

Although new early immersion programmes began in several **Saskatchewan** communities, participation in elementary core French programmes remains by far the lowest in the country (7.5 per cent).

In **Manitoba,** immersion parents have appealed a court ruling that a school board is within its legal rights to charge a fee for busing pupils to immersion classes.

In **Ontario,** policy statements from the Ministry of Education urging boards to provide immersion programmes, and offering financial incentives, are offset by persistent opposition to the idea in southern Ontario communities outside the largest cities.

Besides the significant number of Anglophones enrolled in French schools in **Quebec**, there were another 17,000 or more registered in immersion programmes. The proportion of English-speaking school children in French immersion has increased from 9.4 per cent in 1977-78 to 12.8 per cent in 1982-83.

The popularity of immersion in **New Brunswick** is impressive. Both early and late versions are offered by most English school districts, and in Moncton over 30 per cent of the 1983-84 English-speaking school population is in immersion programmes.

Canadian Parents for French in **Nova Scotia** spearheaded several movements to expand immersion programmes across the province. Although there were some disappointments (Sydney lost its immersion class, for example), their activities yielded results in the Annapolis Valley and Cumberland, and approval in principle was given for a junior high school immersion programme in Halifax.

French-language immersion in **Prince Edward Island** has had its ups and downs. Immersion advocates in one area faced considerable opposition from parents who preferred to beef up core French instruction and regarded immersion as a drain on enrolments in regular English schools. On a more positive note, extended programmes at the junior high school level for graduates of elementary school immersion were expanded this year: two new programmes were introduced, and a third is scheduled for the fall of 1984.

Immersion enrolments in 1983-84 in **Newfoundland** were 31 per cent higher than in 1982-83. While most children attend early immersion programmes, the Department of Education is beginning to develop an immersion curriculum for students soon to enter junior high school. French-language Saturday school enrolment in St. John's (mostly involving children under fifteen from core French classes) has doubled this year to 350 and will eventually add to the immersion population.

English as a second language in Quebec

Since 1976-77, the number of Francophones attending English schools has been halved, and of those remaining in the English system, about 64 per cent are in high school. With limited access to English schooling, there appears to be a growing interest in improved English second-language instruction in French schools. But little is available apart from core programmes. Last year, a court action by the Chateauguay Valley school board challenged provincial regulations prohibiting English second-language instruction to children in French schools before grade four. Until the case is decided, the school board is continuing to teach English in the earlier grades.

During the past year, the only long-standing English immersion course for Francophone children in the province, in existence since the early 1970s at the Baldwin-Cartier School Board, was halted on the grounds that it contravened education regulations. By September, however, the Board had introduced an enriched core English programme which falls within curriculum guidelines for students in grades five and six, and secondary level one.

Among other second-language initiatives for Francophone children is the Mille-Îles School Board's "bain linguistique" which provides exclusively English second-language courses for five months to children in grade six, before returning them to regular French schooling. Whatever the future has in store for Quebec's French-speaking youngsters, we cannot see a time when they will regret having a sound, functional knowledge of English. An occasional linguistic bath does not do any harm.

Post-Secondary Institutions: Degree Zero

Meanwhile, university administrators continued to struggle with the apparently revolutionary notion that second-language training might play an honourable part in their affairs. They should perhaps be reminded that "doctors, philosophers and sages" have been aware for a very long time that "it is impossible to reach what is necessary in matters divine and human except through the knowledge of other languages."[1] Signs that this message might be beginning to penetrate Canadian campuses some seven hundred years later are not abundant, but there were nevertheless slight grounds for greater optimism in 1983 about language learning opportunities in the universities.

Anglophone universities

The pressure that must be brought to bear if our English-language post-secondary institutions are to take their place, linguistically speaking, in the 1980s is beginning to be felt from parents, students, and even a few far-sighted faculty members. A conference organized by Canadian Parents for French at Glendon College in Toronto in the autumn brought these three groups together to discuss bilingual post-secondary education for Anglo-Ontarians. The basic message was summed up in an editorial.

> An explosion of students is on the way whose first language is not French, who have learned their French in immersion classes and whose parents want to make sure that they keep in touch with French at high school and university. . . Many of the most intelligent and ambitious students entering Canadian universities in the future will be bilingual graduates of immersion classes. They will not be the kind of students that universities aspiring to be respected can ignore.[2]

Earlier in the year *Carleton University* reported on the results of a needs analysis of undergraduate French which indicates that there is an undesirable gap between students' desires to be bilingual and the type and amount of second-language learning opportunities served up by our post-secondary institutions.[3] The survey suggests that a much more integrated approach on the part of the university will be needed, and that a wider cross-section of the academic community should share the responsibility for functional French-language instruction.

---

[1] Roger Bacon, *Opus Majus*, 1268. Translated by Robert Belle Burke. Volume 1. Philadelphia, University of Pennsylvania Press, 1928, p. 75.

[2] *The Globe and Mail*, November 14, 1983.

[3] *French Studies in the Undergraduate Curriculum*. Centre for Applied Language Studies, Carleton University, May 1983.

Developments at a number of universities around the country give some evidence of willingness to take on a broader responsibility:

- The *University of New Brunswick* has established a post of French Language Coordinator and will be offering certain classes in sociology, psychology and history in the French language.
- *Université Sainte-Anne* in Nova Scotia has introduced a French immersion programme for students wishing to enrol in French-language university courses.
- For the first time, the *University of Saskatchewan* is offering a sociology course in French.
- The *University of Western Ontario* has a diploma programme in French legal terminology.
- The *University of Waterloo* has compiled a report listing its current activities in French, such as courses in business French and French for accountants, and recommending a wide range of further initiatives.
- The *University of Windsor* has approved the establishment of a French-Canadian centre to meet the language needs of Francophones and non-Francophones alike.
- *Athabasca University* has established a language requirement (French or a native language) for students graduating from its new Canadian Studies programme.
- The *Centre Universitaire Saint-Louis-Maillet* in Edmundston is preparing in-house French second-language courses for companies in the area.

Despite these encouraging (if scattered) examples, there are altogether too many indications that the blinkers remain on many academic eyes. It is disheartening that last year the *University of Victoria* was the only institution in the entire country that was prepared to reinstate a second-language admission requirement, and even that decision has apparently been the subject of second thoughts. Is there any reason to doubt that academic myopia is in good part responsible for an anomalous stop-start situation in which secondary school enrolments in French second-language courses spiral downwards at the same time as elementary and university enrolments shoot up?

A collision of some kind seems inevitable. In casting about for reasons why resistance to entrance requirements should be so strong, we find ourselves forced to agree with a professor from south of the border who wrote that "there is nothing like being monolingual oneself to stiffen one's resolve that languages are not important on grounds of principle."[1] We can only hope that a more realistic approach will eventually prevail. If the universities can advertise, as the Association of Universities and Colleges of Canada did in a recent poster, that they "have the

[1] Richard D. Lambert, in *Profession '82*, Modern Language Association of America.

future in minds", we must enquire tartly whether even the least semblance of social responsibility does not require them to remember the importance of nurturing the bilingual capacities of those young Canadian minds.

Institutions outside Quebec

That our bilingual and French-language institutions outside Quebec continue to hold their own is no mean achievement in these difficult times. Some were able to offer new programmes in high-demand disciplines, for example at Toronto's *Glendon College* where at least half of a new computer studies programme will be taught in French. In Alberta, there was growth: full-time enrolments at the *Faculté Saint-Jean* in Edmonton were up more than 70 per cent over five years ago. In Nova Scotia, a new four-year commerce programme in French was introduced at the *Université Sainte-Anne*. In Ontario, an historic first: Francophone law graduates from the *University of Ottawa* took the oath in French for the first time, while the first Bar Admission course in French has been approved there for next year. Also at the University of Ottawa, the bilingual character of the institution was put to good effect for second-language learning when special sections of a psychology course were taught in French to Anglophone students and in English to Francophones. Evaluation of this pilot project bore out the hypothesis that language skills would improve at no cost to the mastery of subject matter — the immersion principle at last bearing fruit in a university setting.

Still in Ontario, the post-secondary education needs of minority Francophones have been brought into focus by the work of the Parrott Committee on university education in northeastern Ontario. The committee's report recommends a merger of four existing northeastern Ontario post-secondary institutions, and proposes an elaborate scheme for ensuring adequate Francophone representation on the new institution's decision-making bodies. While the principle of equitable treatment for Franco-Ontarians is upheld throughout the report, we are disappointed by the lack of commitment to more programme offerings in French. At year's end there had been no reaction to the report from the provincial government.

In New Brunswick, the federal and provincial governments have contributed over $4.6 million at the community college level for the development of training courses in both languages. Those in French will be offered at the Moncton and Bathurst campuses of the *New Brunswick Community College*.

Honourable mention is due finally to the continuing effort of the *University of Regina's Centre d'Études bilingues*, which for some years has offered a Bachelor of Arts with Bilingual Mention. Students take between 40 and 60 per cent of their course work in French, choosing from a selection of courses including mathematics and computer science. If it can be done in Regina, it is hard to see why such a model could not be followed elsewhere.

Despite very significant efforts from Moncton to Church Point, Sudbury, St. Boniface and points west, simple honesty requires us to conclude that very grave gaps still exist in post-secondary opportunities in French outside Quebec. Whatever one may think of the merits of the reciprocity doctrine in the intergovernmental sense, it is clear that a greater degree of equity in opportunities afforded Francophone post-secondary students outside Quebec, as compared with Anglophones within that province, is imperative if we are to take any lasting satisfaction from the advances we have made in minority-language education.

Quebec

It remains as true as ever that few Francophones in Quebec can hope to complete their post-secondary education without some knowledge and use of English. It may even be that a more limited exposure to English while at school, coupled with the need to have English language skills, is affecting their choice of post-secondary institutions. At the university level, for instance, the number of Francophones attending English-language institutions has increased from 6,852 in 1978 to 10,308 in 1981, according to the latest figures available.

Quebec's English-language universities tend to point to the increasing proportion of Francophones in their total student body (20.4 per cent in 1981) as testimony to their changing character. However, when all is said and done, these data obscure the fact that English-language universities still do little to promote second-language skills among the English-speaking university population. The prevalent feeling still seems to be that the onus of second-language learning is on the schools. A very considerable gamble, given the high degree of French-language proficiency needed by future professionals who expect to take their place within the Quebec community as a whole.

Teacher training

Locating an adequate supply of qualified teachers is obviously a matter which affects all levels and varieties of language education. Happily, we can report that several universities are at last moving to take up the slack. The major shortage has been in the West with its huge boom in immersion, and it is encouraging that three western universities are developing new teacher-training programmes. The *University of Regina* has welcomed the first student-teachers to a new bilingual programme leading to a Bachelor of Education degree, designed for those who will teach in French-language or immersion schools; the *University of British Columbia* has a new training programme for immersion and Programme Cadre teachers, leading to a special certificate; and *Simon Fraser University* also has an immersion teacher training programme.

Elsewhere in the country there is as yet surprisingly little in the way of comprehensive teacher-training programmes specifically designed for future immersion teachers. There are, however, programmes and courses aimed at second-language teaching specialists, such as the *University of Ottawa's* Master of Education degree with specialization in second-language teaching, a Master of Education programme in teaching French as a second language at *Dalhousie*, and summer immersion courses for teachers of French at the *Université Sainte-Anne*.

Let us hope that these are portents that our universities are finally beginning to think in terms of a more articulate approach to language in education at the post-secondary level. A national consensus is no doubt a distant goal, but a response to regional needs makes a fair beginning.

Extracurricular Activities: Moving Right Along

If there were a prize for being non-controversial, then bilingual exchanges would walk off with it every year. There is more unanimity on the value of these programmes than on any other aspect of language education, and it will come as a

surprise to no one that they are overwhelmingly popular. What is less easy to understand is why, for lack of relatively modest amounts of money, these opportunities are limited to a such small proportion of our young people.

Students tell us time after time that it was the opportunity to use the language outside the classroom which made the difference between getting by and real fluency, between pecking away at the language and living it. Speaking of an interlinguistic exchange, one student wrote: "I feel I have learned more French vocabulary and language in the two weeks of the exchange than I learned in four years of classroom study." The feeling is not uncommon.

Exchange programmes

Organizers of exchange programmes have had to face severe financial restraints in 1983. Yet despite cutbacks in funding and ever-rising travel costs, they have coped remarkably well, with only a small drop in the number of participants.

- *Open House Canada* continued to support a variety of exchanges in 1982-83, despite a 16 per cent reduction in its funding compared to the previous year.
- *The Society for Educational Visits* and *Exchanges in Canada* organized nearly 8,000 exchange visits in 1983 under its school year and summer programmes, the bulk of them between Quebec and Ontario.
- Other organizations ranging from the YMCA and the Canadian Council of Christians and Jews to the Canada Student Exchange Programme and the Canadian 4H Council, also ran numerous bilingual exchanges during 1983.

Scratch a young bilingual Canadian and you will very often find an alumnus of the Summer Language Bursary Programme or a former Language Monitor. Both Secretary of State's Department programmes serve minority-language students as well as second-language learners. A very substantial demand for them is attested to by the fact that only one of three summer language bursary applicants is successful, while for the monitor programme the ratio is closer to one in four.

Surely it is time, given this level of interest and the proven success of the programmes, for the Federal Government to come up with more than a token increase in funds. What is the point of everyone agreeing that we should teach languages to young people, not middle-aged functionaries, if we cannot back up our truisms with cash? These two modest programmes are among the most positive and successful in the entire official languages area. Yet the Bursary and Monitor Programmes together involve expenditures of no more than $13 million. By contrast, huge sums are poured into training costs and other payments for thousands of public servants, roughly $40 million for the egregiously wasteful bilingual bonus alone. How often do we have to be reminded that the enthusiasm and subsequent fluency of too many Public Service graduates is in doubt, while the Monitor Programme, which produces the genuine article, struggles on with funds sufficient for hardly more than a thousand participants? A curious view of cost-effectiveness.

To those responsible for all these activities, and to the thousands of adults who have involved themselves in language learning in the belief that education is a lifelong process, we respectfully doff our hats. Our only regret is that so few

Canadians are granted the opportunity to benefit from these enriching experiences. Money is scarce and governments cannot and should not be their only source of support; but bilingual exchanges could be given a substantial financial boost — with enormously positive results for Canadian youth — for what in terms of current government budgets is no more than peanuts.

The Real World

PART II

The Charter of Rights sets out in our fundamental law a right to be served by the federal administration in the official language of one's choice. Quite clearly these provisions reinforce those of the Official Languages Act. But this programme has always been, in our view, a good deal more than a casual undertaking to Canadians that their government would try to deal with them in both English and French. It was conceived by the B and B Commission as a commitment to a partnership which could, by treating the two languages with scrupulous equality, counterbalance the linguistic polarization that threatened to split the country. Yet, twenty years later there are still no simple answers to the questions — does federal bilingualism work? — how well does it work?

Palpably, French occupies a place in Canada today that is far different from its situation at the beginning of the sixties. But at the same time, the federal public service has not shown any exceptional zeal in making sure that the two languages are treated as equally valid coin wherever the demand arises. As a result, from the perspective of this Office, one is constantly torn between recognition that the face of the country is being slowly altered and the knowledge that minority language

communities are losing ground at an alarming rate, while some federal bureaucrats do less than they could to prevent it.

The Music of Time

One of the rare compensations of growing old in the ways of bilingualism is that one can take the measure of the evolutionary grind that has gone into an apparently ordinary alteration in the landscape. Among the more symbolic, hard-won gains of 1983, we are particularly pleased to record the introduction of full-time simultaneous interpretation in the Supreme Court of Canada; a long-awaited agreement with the Commonwealth War Graves Commission on a more integrally bilingual treatment for signage at a number of cemeteries in France that have a Canadian connection; courses to ensure that the pages who work in Parliament can perform their duties in both English and French; and what we must hope is only the thin edge of the bilingual wedge in Petrocan's service stations. This may look like no more than icing on the cake. In a sense that is true, but mainly it helps to make the point that, even in seemingly obvious cases, equality can be a long time coming. It is, however, all the sweeter when it does.

Reaching Out

The concept of spontaneously or actively offering services in two languages — as distinct from the will-o'-the-wisp approach of yesteryear — is now so firmly established that Government has come to believe it invented it. But between abstractions and the realities of service on the ground, there will always be a credibility gap to be bridged. Particularly outside obvious bilingual centres like Ottawa or Montreal, demand for services in the minority language remains something of a shrinking violet, slow to blossom and easily crushed. That is why it is essential to invent ways of making specific federal services known to the minority public and ensuring that they are truly accessible.

Government services offices

There are many means to that end. One that is proving effective is the Canadian Government Services Office. Now established in eleven Canadian cities,[1] it guarantees a bilingual capability at all times, and directs clients of the minority-language group to sources of information and assistance in their own language. While obviously no substitute for service on the spot in both languages, this kind of referral system represents a step forward from the old hit-or-miss, and we think it should be well advertised, via minority papers, posters, calendars and other media.

In the same vein, it is only common sense that bilingual services should be as clear-cut and as intelligible as human ingenuity can make them. Generally, this means government spokesmen and the minority-language communities together working out how services can be made more effective, by concentrating them in a few offices, deciding the best location and method of offering them, and then

[1] Vancouver, Edmonton, Calgary, Regina, Winnipeg, Toronto, Montreal, Quebec, Moncton, Halifax and St. John's.

putting the word around in every way possible, so that people know where to go and what to expect. Once the ice is broken and some degree of mutual confidence established, these contacts are among the most fruitful we know of. They also have the virtue of giving the minorities a straightforward, practical cause around which to mobilize those who have heard about linguistic rights but never knew how to start using them.

CEIC purchase of courses

A similar line of thought — backed by more than one complaint — had us chasing Employment and Immigration to give some genuine effect to the policy that members of the official-language minority should have the opportunity to receive manpower training in their own language. Local managers had developed a nasty habit of encouraging minority trainees to take a "practical approach" and forego courses in their own language for "bilingual courses" which subsequently became unilingual in the wrong language for the wrong reasons. Without presuming that the problem is now solved, we gratefully record CEIC's co-operation in taking vigorous action to advise training institutions and potential candidates that the policy is there to be applied. One hopes that, with time, long-established attitudes will adjust in the right direction.

Even departments that have been caught napping are less inclined than previously to fall back on the once-tried-and-never-to-be-trusted device of blaming the minority client for being so bold as to try to exercise his right to be served in the minority language. A more characteristic vein in 1983 was that adopted by Customs and Excise:

> The Administrator . . . accepts that there was a lack of active service; in order to prevent any future complaints of this nature, he will bring the matter formally to the attention of the responsible supervisor and ensure that the necessary action is taken to correct the situation.

First Aid

Telephone survey in bilingual regions

Not that all was sweetness and light when it came time for federal institutions to be up front with services in both languages. It seemed to us reasonable, for example, to expect that federal offices that advertise bilingually in the blue pages of telephone directories in designated bilingual centres like Winnipeg, Sudbury, Toronto, Montreal and Moncton would at the very least answer the phone in both English and French — the normal way to let customers know that bilingual service is available — and back it up with prompt service in the client's language. Tests showed, however, that we had been too optimistic on either or both counts. The table on the following page is a summary of the results of a telephone survey we undertook during the summer months.

These results are clearly not acceptable. They confirm the suspicion to which we have referred elsewhere that there is a considerable gap between plans and performance. That the two worst cases — Winnipeg and Toronto — are also the newest members of the bilingual regions club is little excuse; two years is ample time for government offices to learn how to answer the telephone in both languages. Nor is it much comfort to learn that once you get beyond the unilingual

Area	Number of institutions	Number of lines called	Percentage with bilingual reception	Percentage providing information in the minority official language[1]
Winnipeg	82	178	20	84
Sudbury	47	47	51	87
Toronto	149	158	17	40
Montreal	179	202	25	87
Moncton	89	132	51	70

[1] About one-third of cases involved transferring the caller.

reception, the odds on getting the information you need in the right language are somewhat improved. Against that must be set those cases, few though they be, when the department simply hung up on callers who had the temerity to use the minority language.

Business Methods

Communications with Francophone suppliers in Quebec

For some time, there has been a question in several minds about the degree to which services are offered in French by federal agencies doing business in Quebec. It has been suggested that institutions like Supply and Services, Public Works and several Crown corporations were somehow conveying to their French-speaking suppliers that it would be in the latter's interest to do business in English. A Treasury Board investigation of the matter concentrated on the performance of departments, while our own audit, still in progress, covers five Crown corporations. Detailed findings are not yet available, but a certain number of indications warrant comment:

- despite the fact that federal calls for tender are invariably bilingual, a number of Francophone suppliers indicate a "preference" to do business either bilingually or in English;
- by and large, suppliers are reluctant to pinpoint reasons for such a preference, but the lack of plans and specifications in French, the highly Anglophone image of some institutions and the readiness of suppliers to read between the lines when contracts are at stake are almost certainly among them; and
- in some cases, at least, the absence of French plans and the Anglophone image can be readily confirmed and, without saying that deliberate pressure is being applied on the federal side, it seems more than probable that suppliers would see it as being in their interest not to make waves by insisting on being dealt with in French.

Manifestly, this is not compatible with a policy calling for a spontaneous offer of service in French. In certain cases, moreover, the composition, distribution and second-language abilities of the federal personnel involved make it more than doubtful that the department or agency *could* effectively conduct its purchasing in French. Some of the institutions concerned are themselves aware of this. It is going to require a major push, however, to develop the sort of capacity that might convince Francophone suppliers that contracts are equally on offer in either official language.

The Reliability Index

If Emerson was right that consistency is the hobgoblin of little minds, it is a bogey from which bilingual federal services have little to fear. The checkerboard effect comes in different guises: one and the same federal institution can produce widely different levels of service depending either on geography or on timing; or the client may face a bewildering range of availability and non-availability among federal services within the same geographic setting.

Within the same institution

The same Employment and Immigration Commission that rightly prides itself on affording solid French language services in Toronto may well be less successful in offering its services in English in the Eastern Townships or may tell a Francophone in Peace River: "your English is very good; it should not cause any problems if you are served in English." It is also the same Commission which claims to be of two minds about a request to fill a carpenter position at the Franco-Ontarian Folklore Centre in Sudbury with a bilingual candidate, invoking its "right to question the need for language requirements on job orders in the context of anti-discrimination according to Human Rights Legislation." One must be forgiven for wondering whether the same logic would have been invoked had a similar centre wished to have someone capable of working in English. We can do without this lopsided view of equality.

When taxed with a failure to achieve a decent level of consistency, Treasury Board sometimes looks as though it thinks our Office is talking about some quite unattainable absolute of pan-Canadian uniformity or strait-jacket standardization of departmental services. Our point is a great deal simpler: departments that provide services to minority-language clients really must have the minimum wherewithal to do so. It is simply not acceptable, for example, that nine of the largest federal institutions should be as weak as they are in bilingual capacity west of Manitoba and east of New Brunswick.[1]

Billboards

Getting all departments to deal with Canadians on a similar footing is not just a matter of service to the client. The Government's actions on federal publicity, for instance, have had all the urgency of the condemned prisoner hastening to the gallows. Can it really be over *three years* ago that we set out to persuade Treasury Board to use its administrative clout to rationalize and standardize the use of

[1] Agriculture, Employment and Immigration, Energy, Mines and Resources, Health and Welfare, Public Works, RCMP, National Revenue (Customs and Excise), Supply and Services, and Transport have less than one per cent bilingual staff in at least two of the following provinces: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Nova Scotia, Prince Edward Island and Newfoundland.

bilingual federal billboards? As we write, it is more than eighteen months since a departmental working group approved the principle, and at least six months since it was test marketed successfully. If the proposal does get to Cabinet in 1984, as promised, we may yet be able to welcome its passing into administrative law this time next year.

Air Canada

Unpredictability is the last thing we are looking for in government services; yet no institution and no location appears to be immune from linguistic gremlins. Air Canada is still capable of confronting a Francophone passenger who phoned in for flight information in Montreal with a message in English saying: "The French record is not available at this time. We will record it as soon as possible." It takes a sort of genius to concoct a linguistic foul-up of this kind in the very heart of Francophonia.

Canada Post

Canada Post, on the other hand, was pleased to inform us that, "except for an average of two-and-a-half hours a week," its rotation system for employees at the post office in Blind River (population 28.6 per cent French mother tongue) was capable of serving its clients in either official language. Alas for minority clients who are bad at averages! Their comfort must be that "any change to the work regime currently in force at that office is subject to the bargaining process stipulated in our agreement with CUPW."[1] So what else is new?

Local Rules

Advisory Council on the Status of Women

Oversights are plentiful; only a few are forgivable. What gets harder and harder to take as the years roll by are the dusty answers which seek to convey, with scarcely concealed irritation, that inequalities of service in English or French are of sublime political insignificance. The Canadian Advisory Council on the Status of Women, when informed of complaints about unilingual reception at its office in Winnipeg, was pleased to reply "we have made arrangements to have the rare calls in French taken by someone in neighbouring premises . . . Be assured that it is our firm intention, when the appropriate moment comes, to have both [reception] positions staffed in accordance with the Official Languages Act." It does make one wonder, just a little, whether the Council understands what equality of status really means.

Transport Canada

If you were an airline passenger and taxpayer in an officially bilingual country, would you think it normal, even obligatory, that essential safety announcements be made in both official languages? With some encouragement on our part, Transport Canada came to that conclusion several years ago. What it has not so far been able to do is to persuade the carriers, especially Canadian carriers, that this practice would be appropriate. In the meantime, while the Ministry is negotiating the point at great length, Canadians should be warned that the full use of French to prevent injury to passengers is not yet part of our linguistic equality.

Customs and Excise

Customs and Excise, for its part, was politely shocked by our recommendation that "the Department take appropriate corrective or disciplinary action in all cases of non-compliance with official languages requirements." This straightforward appeal on behalf of sundry offended taxpayers met only with footmanlike

[1] Our translation

coolness: ". . . it is not in the interest of the official languages programme to see itself officially associated with the disciplinary dimension."[1] Gentlefolk, it would appear, must be content to play by club rules.

Regional Roundup

It is not to be expected that bilingual services will be at the peak of their form on every occasion and in every location. After all, as one irate complainant pointed out, when CN's Chateau Laurier Hotel in downtown Ottawa can be systematically off-hand about dealing with obvious Francophones in French, do we really need to worry about "French Power" in the nation's capital? And if all the bonused bilinguals who grace Ottawa (roughly 33,000 at last count) can occasionally nod in performing their linguistic duties, what must be the case of Canadian citizens in search of service in the less endowed corners of our homeland?

The West

If Western Francophones had to depend on the present availability of most federal services in French to give them the inspiration to keep the linguistic flame alive, they might well give up the ghost. As the following table shows, there are less than 800 bilingual public servants in the four western provinces, ostensibly serving something like 185,000 Francophones. And when one contemplates how that total is spread over many institutions, as well as the nothing-if-not-spacious geography of Western Canada, one can hardly be surprised that people complain. The wonder is that we are not submerged in complaints.

	Population of French mother tongue No.	%	All public servants No.	Francophone[1] public servants No.	%	Occupied bilingual positions No.	%	Qualified bilingual occupants No.	%
British Columbia			20,506						
Alberta			13,702						
Saskatchewan			6,088						
Manitoba (including Winnipeg)			9,890						
TOTAL									

[1] Those who declare their first official language to be French

Sources: Statistics Canada, 1981 Census. Official Languages Information System, December 1983

Put yourself for a moment in the place of the gentleman who, lured by a sign indicating the availability of bilingual service, tried to obtain something of the sort in French from the Income Security Office in Regina. There was no one in the office

[1] Our translation.

that day who could manage, but it was helpfully suggested that French service was available in Prince Albert — a mere two hundred-odd miles away. Happening to be in Prince Albert two months later, he decided to try his chances, only to strike out again when a recorded message, in English only, referred him to Saskatoon. Hot on the trail, he called Saskatoon, but it was not one of their French days either, and he was advised to try Regina. With more patience than anyone deserves, some days later he did just that. In answer to his surprisingly jocular "Any French-language service today?" he got back the merry quip: "There's hardly *any* service today!" They did take his number and offer to call him back, but by the time he got in touch with us, he still had not heard from Income Security in Regina.

Ontario

The number of bilingual public servants in Ontario, outside the National Capital Region, is also growing, as witnesses the following table:

	Population of French mother tongue		All public servants	Francophone[1] public servants		Occupied bilingual positions		Qualified bilingual occupants	
	No.	%	No.	No.	%	No.	%	No.	%
Bilingual regions	217,550		3,509	798		1,018		874	
Non-bilingual regions	144,990		33,358	917		1,380		1,105	
TOTAL	362,540		36,867	1,715		2,398		1,979	

[1] Those who declare their first official language to be French.

Sources: Statistics Canada, 1981 Census. Official Languages Information System, December 1983.

But somewhat less than 2,000 bilinguals to cover a French mother tongue population of roughly a third of a million in four areas of concentration — the north, the east, Toronto and the south-west — is not going to make believers out of very many Franco-Ontarians. Almost a quarter of the language-of-service complaints received by our Office (outside the National Capital Region) originate in Ontario and the federal performance is extremely uneven. The following are just a few of the high notes and part of the double bass accompaniment:

- following a complaint, Harbourfront in Toronto took the positive decision of putting up several large bilingual billboards, thus giving a major boost to the visibility of one of our official languages in this newly bilingual region;
- the RCMP has pursued an active programme of liaison in Toronto and southern Ontario, using various information media to publicize their readiness to offer services in both English and French;
- Agriculture Canada now boasts a complete bilingual service in the Chatham area; and

- meanwhile, Customs is unable to offer anything like a satisfactory service in French in the Windsor-Niagara region; Air Canada is apparently still powerless to achieve a reasonable minimum of bilingual service at the Timmins and Sudbury airports; and at Elliot Lake and Penetang, Canada Post continues to respect seniority clauses in its collective agreements to the detriment of the Charter and the Official Languages Act.

In any one of these four regions there are Francophone representatives who now have some experience of talking linguistic turkey with interested federal managers. Employment and Immigration, which is probably the most active, has met with Francophone representatives in all parts of the province to find local solutions to local problems and make sure that everyone has the same understanding of what can be done and in what time-frame. This person-to-person communication, even when people have different viewpoints, is immensely useful in concentrating everyone's mind on the practicalities of service and away from mutual stereotyping. We estimate, however, that the ratio of major federal agencies that have tried it out is, at the very most, one in ten.

National Capital Region

By comparison with other regions of the country, the National Capital Region, at least on the face of it, is crawling with every conceivable kind of bilingual capacity. Indeed, as the table below will show, there may be at least one bilingual public servant for every ten people of French mother tongue in the neighbourhood. Granted that the services they are there to provide are not aimed purely or even mainly at the local community, this is still an extraordinary concentration of capacity compared with the more-than-lean look elsewhere.

	Population of French mother tongue No.	%	All public servants No.	Francophone[1] public servants No.	%	Occupied bilingual positions No.	%	Qualified bilingual occupants No.	%
National Capital Region	253,925		75,735	[illegible]		[illegible]		[illegible]	

[1] Those who declare their first official language to be French

Sources: Statistics Canada, 1981 Census; Official Languages Information System, December 1983

One effect has indeed been to remake the face of old Bytown and to establish the Ottawa-Hull area as a place where French can be freely used and where the majority of federal institutions really do lay on a convincing level of service. The Arts Centre, the National Archives and Parliament itself may not yet be the very last word in spontaneous bilingualism, but they are pretty good to be going on with. Even if Customs and Excise was forced to apologize that French service was temporarily unavailable at Ottawa Airport one day last summer, in spite of having twelve bilingual officers out of twenty-three, that is a far cry from the days when unilingualism of every kind was rampant at the Capital's International Airport.

That being so, there is also a somewhat premature assumption in the region that equal linguistic service is not a problem, or that quality rather than availability is

the watchword of the hour. To which one may answer: there will be time enough for that kind of celebration when post-office or museum or scientific services in Ottawa are all unfailingly available in French. That time could be in sight, but it is certainly not here yet.

Quebec

Quebec, like the National Capital Region has a deceptively large chunk of the theoretically bilingual resources of the federal administration. As our table shows, anything from 30 to 55 per cent of *all* public servants in Quebec have bilingual certificates, depending on the region — and the number is still growing.

	Population of English mother tongue		All public servants	Anglophone[1] public servants		Occupied bilingual positions		Qualified bilingual occupants	
	No.	%	No.	No.	%	No.	%	No.	%
Montreal region	455,105		15,465	1,223		9,455	61.1	8,673	56.1
Other bilingual regions	75,310		1,439	106		647	45.0	596	41.4
Unilingual regions	151,625		15,115	708		5,352		4,870	
TOTAL			32,019	2,036		15,454		14,139	

[1] Those who declare their first official language to be English

Sources: Statistics Canada, 1981 Census. Official Languages Information System, December 1983

This may, however, be cool comfort to some citizens, both Anglophone and Francophone, who regard such capacity as an invitation to exercise their language rights. The fact that major institutions such as Canada Post, Environment, Employment and Immigration, Revenue Canada and Public Works answer their phones only in French three-quarters of the time clearly does not suggest a spontaneous offer of service in English. Mind you, the service will be provided if the client is persistent enough; but that is just the point — the customer ought not to have to insist.

Apart from this apparent superabundance of capacity, Quebec gives rise to some of the most contradictory attempts at bilingualism that one could hope not to meet. We have already mentioned Air Canada's unilingual English message that no recorded flight information in French was available. Add to that:

- VIA the Incorrigible, still steering its erratic course along the Quebec-Montreal-Ottawa corridor, between the Scylla of unilingual services and the Charybdis of union contracts;
- a spot-check of 38 banks in greater Montreal during the Canada Savings Bond campaign showed that almost half of them were using only the French versions of federal publicity material, and that many others had contrived to play down the English material they had chosen to use;

- a unilingual French advertisement sent by the Federal Business Development Bank for publication in *The Gazette*; and
- an English-speaking inmate's request to be transferred from Archambault to Millhaven prison because he cannot speak French and the institution seems unable to deal with him in English.

The dismal Anglophone participation record in the federal Public Service in Quebec is discussed below. The effort to help English-speakers find work in the private sector also has its problems, and the modification to the Unemployment Insurance rules to permit recipients to take second-language training while receiving benefits has not proved easy to administer. Despite forecasts that many thousands of Anglophones might benefit, it appears that fewer than 500 people have been able to take advantage of the programme — all told — and that fewer than 300 of those were Anglophones in Quebec. The problem appears to be due in large measure to a lack of understanding the programme on the part of administrators and potential clients. As things stand, there is no way of knowing how many unemployed people who may have been eligible or who made an oral application have not been able to prolong their benefits in the way that was intended.

Atlantic provinces

From the standpoint of federal policy, the whole of New Brunswick is a bilingual region where the existence of significant demand for service in the minority language is to be taken for granted. The remaining three provinces fall outside that assumption and federal services have not been made available in French by most departments in anything like a spontaneous manner. This underlying distinction is also reflected to a degree in the distribution of bilingual personnel: as the following table indicates, New Brunswick has roughly three times the combined total for the other three provinces; and overall, as a proportion of total public service resources throughout the Atlantic region, bilingual staff represent only 8.9 per cent.

	Population of French mother tongue No.	%	All public servants No.	Francophone[1] public servants No.	%	Occupied bilingual positions No.	%	Staffed bilingual occupants No.	%
Newfoundland	[illegible]		5,494	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Prince Edward Island	[illegible]		1,894	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Nova Scotia	[illegible]		14,096	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
New Brunswick	[illegible]		7,733	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
TOTAL	[illegible]		29,218	[illegible]		[illegible]		[illegible]	

[1] Those who declare their first official language to be French.

Sources: Statistics Canada, 1981 Census. Official Languages Information System, December 1983.

Federal services in both languages are generally excellent in the predominantly French-speaking areas of northern New Brunswick, but they decline markedly for most departments the further one gets from that region. Variability, uncertainty and downright disregard become the order of the day. A department such as Health and Welfare may be doing quite well in Moncton yet not have a single bilingual employee in the Chatham-Newcastle area, no more indeed than Canada Post. Even Employment and Immigration has no bilingual capability at its Sackville Employment Centre, not to mention Saint John or Fredericton.

If federal services in French are frequently suspect in sizeable areas of a bilingual province, the reader will not be greatly surprised by their pinched and poverty stricken aspect in the other Atlantic provinces:

- whereas Environment, the Public Service Commission, Fisheries and Oceans, Revenue Canada, Health and Welfare, Parks, the RCMP and Employment and Immigration have all responded actively and positively to our findings and recommendations concerning services in south-west Nova Scotia, Transport, Canada Post, Industry and Commerce and Via Rail are scarcely one whit better than they were two years ago;

- whether in Halifax, where regional headquarters are concentrated, or closer to the Francophone minority in Cape Breton, the availability — let alone the quality — of service in French is largely unpredictable from one federal institution to the next: Environment Canada offers services in Cape Breton, for example, but to all intents and purposes Revenue Canada (Taxation) does not; the Human Rights Commission in Halifax offers an extremely unreliable French service; at the same time, Statistics Canada and Energy, Mines and Resources seem to have no great problem finding bilingual staff;

- federal services in French on Prince Edward Island are usually only available where local Acadians are employed in sub-offices, as is the case in the Evangeline region; in Charlottetown where the more important offices congregate, there is some bilingual capacity in departments like Veterans Affairs and Health and Welfare but none at all in Transport Canada;

- in Newfoundland, from the full range of federal programmes Francophones can hope for service in French only from the Secretary of State's Department, Air Canada, the RCMP and Parks Canada; even Health and Welfare, Consumer and Corporate Affairs and Fisheries and Oceans had at last count no recognized bilingual capacity; and to the best of our knowledge, only Air Canada, the RCMP and Parks Canada are even attempting to provide some service in French in Labrador.

It is not in the least our intent to blacken the increasingly good name of federal bilingualism by dwelling on the blighted extremities as if they were typical of the whole organism. But we cannot help reflecting that the poor-relation shabbiness of what passes for minority-language service in these outlying areas does no credit whatever to the seriousness of the federal commitment. The offer of federal services in French is generally at its least active and most inglorious where the minority population is most in need of a linguistic shot in the arm. Not really what one expects from a generous application of the Charter of Rights.

Snappers

In keeping with an instant tradition which goes all the way back to our 1982 Report, we think it may be instructive and enlivening to end this section by letting departments have the last word. We hope the reader will agree that there is sometimes more of the condensed milk of federal kindness in a sentence or two of official prose than in whole volumes of commentary.

Metric Commission Canada

In the "if you don't stop complaining, I'll lock up your gas pumps" category, we wish to nominate this response to a complaint that the Metric Commission had no bilingual help and was hawking an English-only brochure at the Ottawa Home Show.

> I am sorry that your correspondent was offended by the lack of service in French. The bilingual attendant must have gone away for a few minutes and your correspondent was unable to await his return. Since the stock of the French version of the brochure has run out, and the poor level of demand does not warrant reprinting it, I am having distribution of the English version discontinued.[1]

Yes, the English version. Oddly enough, when French-only versions of other Commission brochures adorned a Lobster Supper in Shediac, it transpired that, this time, the English stock had run out.

Canada Post Corporation

Canada Post has been tugging at its socks in 1983, but if one wants to know why they remain at half-mast, one might do worse than contemplate the response to a complaint about lack of service in French at an auxiliary post office which happens to be directly across the street from the main hospital in St-Boniface. Notwithstanding that this is a natural focus for French services of various kinds, the Post Office informed us blandly that the person in charge

> . . .has agreed to provide service in French by taking on one bilingual employee [out of five]. I should, however, point out that it is a question of only one employee and that service in French at that location is bound to be chancy since the employee will necessarily be absent during lunch hours, illnesses and vacations.[1]

Not to single out Canada Post, "chancy" is for many federal institutions precisely the measure of what they are able to offer by way of bilingual service. Perhaps a nominee for the "now you see it, now you don't" award of 1983.

At the other end of the country, near the traditionally Anglophone summer stronghold of Métis sur Mer, we pointed out quite a while back that a small branch post office left a good deal to be desired by way of bilingual signage. Be of good cheer, came the reply from Canada Post, we have looked into the problem and bilingualism is now the order of the day. Our rejoinder several months later was to the effect that we had photos to show that the signs were still resolutely unilingual. An English version was ordered late in 1982. But last summer the situation was still the same, and presumably remained so until December 1983, when we were

[1] Our translation.

abruptly notified that "work to correct the identification of Les Boules post office is now complete."

Canadian Broadcasting Corporation

If that performance qualifies the Post Office as chief candidate for the Winged Foot Award, CBC's response to a complaint that the return address of its Windsor Office was only in English comes a close second. Eighteen months after this small matter was brought to its attention, the Corporation was still going through its ritual paces:

> . . . it remains to be decided whether this kind of information ought properly to be considered 'of use to the public' or whether the return address is not rather provided to help the Post Office send back unclaimed mail to sender. Be that as it may, we thought it best to simplify matters by notifying our Windsor and Sudbury Offices that if they wish to continue putting their address on correspondence they should do so in both official languages.[1]

Makes you wonder how long we might have had to wait if the Corporation had decided to make things difficult.

CN Marine

We wish we had a dollar for each complainant who has fallen victim to the fickle finger of bilingual fate which consists in failing to get service when ostensibly surrounded by bilingual personnel and other devices. One complainant was consistently unlucky at the Borden toll booth and aboard the CN ferry from Prince Edward Island. Apart from wondering how the complainant had failed to locate the bilingual personnel on duty, CN Marine puts itself in line for the 1983 "It's-so-good-to-hear-your-voice-again" prize with this observation:

> In any event, a telephone system is available at all toll booths at Borden and signs located beside the telephone indicate its purpose. The telephone provides a direct line to a translator located at Cape Tormentine, thus enabling the customer to complete the transaction in the French language. This service is available 7 days a week from 6:00 a.m. to 10:00 p.m.; if the correspondent was travelling during these hours, it would appear that he/she chose not to utilize the service.

Parks Canada

Much more sophisticated is the approach of Parks Canada, in replying to a complainant who had been rebuffed in rather colourful language when trying to place a French phone call to the department. They were:

> . . . extremely sorry that your correspondent should receive that sort of reply. We always make great efforts to deploy our bilingual staff so as to avoid incidents of that kind, but it sometimes happens that the staff leave their work stations temporarily and that someone else replies instead. That is no doubt what happened when the complainant called.

The idea of a foul-mouthed prowler waiting to pounce upon some innocent bilingual's momentarily unattended telephone may not be more convincing than some of the other stories we hear, but you have to admit it has a touch of class.

---

[1] Our translation.

Working Partnership

PART III

In the eyes of the B and B Commission, the history of language use and Francophone participation in the Public Service of Canada represented "a tragic failure of Canadian political imagination."[1] We have come a long way since that stern rebuke of 1969, and as we shall see, the participation of Francophones in the federal administration continues to progress. In the matter of language use, however, the collective imagination seems more than a little nonplussed.

Language of Work: User Friendly

Over the years, many of the issues involved in encouraging the equitable use of English and French within the Public Service have been pretty thoroughly raked over. But despite all sorts of studies and analyses, and despite a heavy investment in what the authorities like to call "infrastructure", public servants remain oddly reluctant to put aside the personal inhibitions which bedevil the equitable use of both official languages.

Government policy and language use

Rather than tackling some of the mysteries of language use head-on, government policy has tended to press on with structural changes in the hope that all would be right in the end. For many years we have seen an increase in the number of bilingual positions and an upgrading of second-language requirements, as well as no

[1] Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, Book III, The Work World, p. 112.

end of developments of a procedural kind, all intended to enlarge the opportunities for using the minority official language within the public service. Yet, on the face of it, these system adjustments have yet to have anything like the hoped-for impact on the balance of use between English and French.

Even in the bilingual regions, internal use of both languages by those in bilingual positions is curiously unimpressive. The most recent Treasury Board data show that between 1978 and 1983 there was a small increase in the use of French by *Anglophones*; but it has not been matched by a perceptible increase in the amount of time Francophones in these regions use their own language. For the record, the following data show the average extent to which Anglophones and Francophones have been using their second official language since 1978:

	Anglophone use of French		Francophone use of English	
Bilingual region	**1978**	**1981**	**1978**	**1981**
National Capital Region	13		58	
Quebec	45		37	
Ontario	16		54	
New Brunswick	15		52	
All bilingual regions	**15**		**47**	

[1] Treasury Board was unable to release 1983 data by press time

Is this a case of wholly unrealistic expectations having to bow to everyday compromises between language groups, or is there some missing catalytic ingredient that would make things happen?

The purpose of the policy

The language-of-work policy is designed to allow the linguistic minority a more natural, less restricted choice of working language. In our view, and given the situation from which we started, this means two simple things: first, removing the factors inhibiting the use of their language; and second, actively encouraging them to use it. We have already illustrated how the active offer of service can multiply demand many times over. One might at least hypothesize that the apparent underuse of French by French-speaking public servants bears a similar relation to the often Keatonesque visage of majority bilingualism.

But what then are we to make of data which indicate that many Francophones are more satisfied with their present levels of language use than Anglophones? Consider the following table:

	Anglophones			Francophones		
	Satisfied	More English	More French	Satisfied	More English	More French
National Capital Region	48	[redacted]		71	[redacted]	
Quebec	71			74		
Ontario	65			79		
New Brunswick	56			79		
All bilingual regions	49			72		

[1] Treasury Board was unable to release 1983 data by press time.

Significance of satisfaction data

Given this relatively healthy-looking degree of satisfaction among Francophones, the question might reasonably arise whether we should leave well enough alone. In other words, is it not paternalistic to suggest that Francophones should want to use more French, despite apparent affirmations to the contrary?

Two things are relatively clear. It is not the intent of the policy that bilingual public servants, among themselves, ought, must, or are even likely to, use only their own language. Even more obviously, there can scarcely be any true increase or decrease in the use of that language that does not have its mirror image in the second-language use of colleagues of the other group.

The heart of the question is the extent to which a public servant's inclination to use his or her second language is in the fullest sense voluntary. People who are fluently bilingual may find it neither difficult nor objectionable to spend much of their time working in their second language. Others less bilingual or less complaisant may find the same relative use both professionally strenuous and culturally offensive. All this by way of saying that there are no absolutes of language use, only individuals' perceptions of the extent to which certain patterns are their own free choice or rather more imposed from the outside.

It is to this latter component of the puzzle that language-of-work policy is really addressed, not so that all employees shall compulsively use only the official language they were born to, but in order that everyone can honestly say that there is nothing of a remediable kind that prevents them from doing so. As we pointed out in the study we presented to the Joint Committee at the end of 1982, there is a world of difference between setting up "infrastructure" made up of "bilingual documentation" and "qualified bilingual occupants of bilingual positions" and generating the sort of group dynamics that make people feel free to contribute and participate in whichever language comes most naturally.

So far as one can tell from reading the linguistic tea leaves, this is not the present reality. In the National Capital Region, for example, 1981 data[1] reveal that the

[1] This depth of analysis is not yet available from 1983 survey data.

average time spent working internally in French by Anglophone senior managers who meet bilingual requirements was around 12 per cent, while their Francophone counterparts used English some two-thirds of the time. Not surprisingly, a sizeable majority of Anglophone managers (66 per cent) would prefer to use French more often, but then so would 47 per cent of their Francophone counterparts. What can be keeping apart two groups so obviously meant for each other? A shyness about making the first move, perhaps?

It seems particularly significant that this problem is so marked at the upper end of the public service hierarchy, where the concentration of qualified bilinguals is supposed to be high and where the example for others is set. For senior Anglophones in Ottawa-Hull to feel frustrated in their desire to use more French is particularly hard to explain when they might so easily take the initiative. If they wait for Francophones to *insist*, they will more than likely wait a very long time.

By the same token, Francophones have an interest in taking advantage of any offer that is honestly made — if they really want to see their language take its place in public affairs. It may be disingenuous for Anglophones to carry on about the lack of opportunity to use French (in Ottawa of all places), but it will be to no one's benefit if the idea is given superficial credibility by Francophones' reluctance to join in whenever a decent opportunity presents itself. It is hard to avoid being sympathetic to the rejoinder that one is not paid to play teacher, to force a conversation with a colleague who may have passed the Public Service Language Knowledge Examination but in fact has little day-to-day competence. It remains the case, however, that the stakes are considerable and that it takes at least two to play the game.

What can be done

Among the factors which inhibit a free and equitable use of both official languages, not the least important are attitudinal. There is, to start with, a strong gravitational pull toward the majority language which comes from the general work flow, a pull to which many a public servant is happy enough to submit. Tinkering with rules and requirements can only very partly counteract a problem which arises from long-standing professional conventions and from linguistic habits that are second nature to many, especially older, public servants. The beginning of wisdom is to stop beating oneself over the head with speculation about why things do not work, when on paper they ought to, and try to find out what makes them work when they do.

As a result, we were happy to see Treasury Board conducting what are essentially case studies in various work units where more or less bilingual conditions are known to exist. We shall be surprised if these inquiries turn up any really unsuspected reasons why public servants use English and French as they do, or portray their levels of linguistic satisfaction as they do, but there is much to be said for having hunches confirmed. If commonsense attitudinal hypotheses are correct, and if the satisfaction figures have the same kinds of source as those that motivate Francophone suppliers in Quebec to tender for federal contracts in English, then we shall be clearer how things stand and can set our minds to changing them.

Year after year we enumerate the sort of personal, managerial and, if you will, community initiatives that can galvanize an otherwise static pattern of language use. They are still there, and we do not believe they will greatly change with time.

There is one message that underlies them all: don't signal to the minority-language speaker — either explicitly or implicitly — that it might be easier if everyone used the majority language; use the minority language as actively as you know how, *and don't let up*. There is bound to be some embarrassment along the way — that is quite unavoidable. But we are prepared to wager that if public servants of the majority group, particularly the senior variety, persist in this kind of "offer" to use the other language, the statistics *will* change. And all those unhappy people who tell us they can't get enough French will be satisfied into the bargain.

Equitable Participation: Checks and Balances

Ensuring that the linguistic make-up of federal institutions reflects the population it exists to serve is a tricky business, no question about it. One runs first into puzzles of definition and degree: at what point and according to what criteria might one conclude that Parliament's equitable participation objective is satisfied? And even if we can agree on appropriate goals, what tactics may be considered legitimate for promoting them?

Significant imbalances

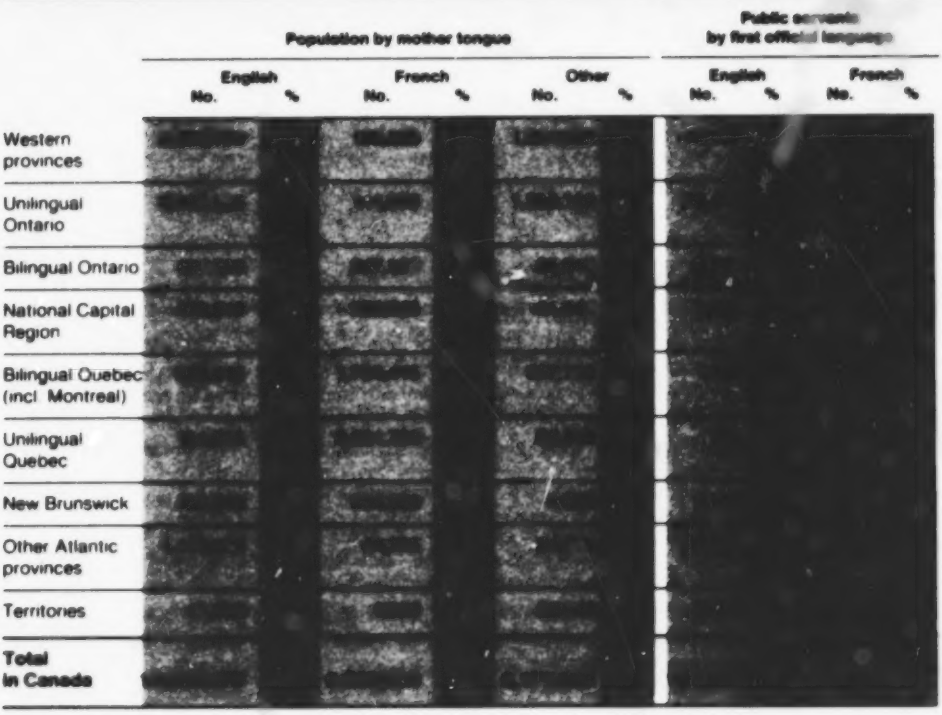
A few basic observations are in order. We believe that, while broad progress towards a more balanced bureaucracy has unquestionably been made over the years, more subtle but nonetheless significant inequities persist, and in some cases may even have got worse. The immediate challenge, therefore, is to zero in on problem areas, to make public servants aware of them, and to find the most suitable means of overcoming them.

Playing the numbers

A few selected numbers will illustrate. Globally, we find that roughly 73 per cent of public servants are Anglophone and 27 per cent Francophone — a reasonably happy coincidence with the linguistic proportions in the Canadian population as a whole.

A closer look, however, reveals much sharper regional and hierarchical distortions.

By way of example: in the National Capital Region, Francophones account for 43 per cent of the Administrative Support category and 20 per cent of Management. Broken down by individual departments and agencies, the data only reinforce the point by bringing into relief considerable variability from institution to institution, and even within the same institution. Correctional Services' overall Anglophone-Francophone proportions of 68 and 32 per cent, for instance, include the rather less-balanced ratios of 83:17, 99:1 and 1:99 in New Brunswick, Ontario and the bilingual regions of Quebec; Supply and Services' 61:39 split is made up, in part, of an 80:20 breakdown in Management and 41:59 in Administrative Support. In short, although global ratios reflect improvements in the national balance, they can be a rather poor indication of the extent to which the two language groups actually work side by side in different situations across the Public Service.



Sources: Statistics Canada, 1981 Census. Official Languages Information System, December 1983.

Hierarchical disparities

The global representation of Francophones in management within the federal administration is not easily calculated. In the departments and agencies that make up what is referred to as the Public Service, participation in the officer categories is roughly 3:1 Anglophone to Francophone. In some Crown corporations, however, the proportion of Anglophones in senior and middle management can be very much higher. Public Service Commission data for 1982 indicated that, of the 22,000 or so public servants earning more than $40,000, 18.7 per cent were French-speaking, a figure which does not include information from Crown corporations. In short, a good part of the apparently satisfactory balance between the groups stems from an over-representation of Francophones in administrative support positions compared to their presence at more senior levels.

Regional disparities

Regional disparities represent a major dimension of the participation problem that has been particularly worrying in recent years. When the composition of federal institutions is substantially out of line with that of their public, not only is there a probable impediment to effective and sympathetic service, it also smacks of old-boy distortions in hiring which are objectionable in themselves.

With this in mind, we were glad to see the report issued jointly by Treasury Board and the Public Service Commission on the state of play in the bilingual regions outside the National Capital Region: New Brunswick, Northern and Eastern Ontario, Montreal and other areas of Quebec. The following table extracts and updates some of their findings:

		Officer categories	Support categories	Total
New Brunswick (minority population 33.6%)	1980	19.7		
	1981	20.1		
	1982	21.5		
	1983	22.2		
Northern and Eastern Ontario (minority population 32%)	1980	16.1		
	1981	14.8		
	1982	17.1		
	1983	16.9		
Bilingual regions of Quebec (minority population 19.8%)	1980	13.2		
	1981	12.1		
	1982	12.2		
	1983	11.9		

A closer look at the data reveals that minority participation in all departments surveyed in each of these regions remains significantly lower than the minority proportion of the regional population. In terms of trends since 1978, the minority participation rate has improved generally in New Brunswick and in the officer categories in Northern and Eastern Ontario, while matters have generally deteriorated in Quebec.

Recruitment

The study went beyond the contemplation of employee distribution to try to understand why, particularly in Quebec, local managers seemed unable to recruit on a linguistically more equitable basis. To add to the Quebec puzzle, a healthy proportion of Anglophones who were among the initial applicants for positions often thinned out drastically in later stages of the selection process. For this part of the study, a step-by-step review of all recruitment by nine departments[1] in the bilingual regions mainly confirmed one's suspicion that like calls to like and that, unless managers and personnel officers are firmly reminded of their duty to conduct a much more broadly based search and a thoroughly impartial selection, they can and do lean quite humanly toward recruiting in their own image.

Having documented this finding, the study came up with over two dozen recommendations. While some may sound rather obvious in principle, they are a lot less

[1] Agriculture, Employment and Immigration, Environment, Health and Welfare, National Revenue (Customs and Excise), National Revenue (Taxation), Public Works, Supply and Services, and Transport

self-evident in practice. Here is a sampling: encourage external recruitment, as opposed to staffing from within the existing pool of public servants; make regional managers much more sensitive to and responsible for the equitable participation issue; systematically inform the official-language minorities of job openings and of application procedures; and ensure that selection boards in these regions include at least one member of the minority-language group.

There has been high-level consultation and follow-up on the study's findings, but the trick is to ensure the comprehension and practical concurrence of the people who actually do the hiring. This takes time and cannot be done superficially. Recommendations and directives are only the groundwork for a prolonged process of education and monitoring.

This whole exercise in self-examination has been instructive in itself. Results are beginning to show here and there. In bilingual regions of Quebec for instance, there was a substantial overall increase, immediately in the wake of this study, in the proportion of Anglophones appointed from outside the Public Service in the officer category. The point which must always be kept in mind, however obvious, is that equitable participation entails equitable recruitment.

Ways and means

Controversy surfaced more than once in 1983 about the appropriate means to that end. Complaints about some departmental initiatives aimed at raising Francophone participation were brought before the Canadian Human Rights Commission. Although the Commission turned them down on the grounds that the activities in question related not to candidates' ethnicity but to their linguistic abilities, the matter is now under appeal in the Federal Court.

In the same period, the Treasury Board properly felt the need to clarify the Government's approach, and a list of do's and don'ts was spelled out. Thus, it is appropriate, indeed desirable, to take a more active approach to minority recruitment drives at universities or other sources of supply, when previous recruitment has produced a relatively low proportion of minority-language candidates. It is also in the interests of the Public Service to sponsor training programmes to increase the available pool of minority-language talent in a given sector. Promoting the use of the minority language at work is another means of making the federal job environment more attractive to that group. It is not, on the other hand, part of government's plan to reserve positions for minority group members, by hiring according to quotas or by drawing from special inventories which effectively exclude members of the other language community. Nor may federal institutions favour one group over the other by rigging a position's language requirements or by using imperative staffing with the intent of eliminating one or the other language group from competition.

This clarification fits well with our own conviction that a major weakness of the programme has been the lack of intelligible information on what precisely it means and how it is to be used. It ought to be perfectly clear that the very foundation of this policy is equality of opportunity; discrimination based on a person's language is precisely the approach the B and B Commissioners and Parliament intended to correct. To stack the deck in any given area so that language supplants merit is in no one's interest. By the same token, it is manifestly improper to foster the more or

ess exclusive use of either English or French in a given sector with the implicit message that no one of the other group, however professionally meritorious, need apply.

In the present context, moreover, it would constitute inexcusable arrogance on the part of the majority — be it English-speaking or French-speaking — to assume that the minority could only make it by virtue of special deals which bypass the merit system. In a programme of this kind, no history of discrimination in one direction serves to excuse reverse discrimination. What is wanted is a serious and consistent effort to remove those obstacles to opportunity which unfairly limit the access and prospects of minority-language candidates.

Building blocks

The participation objective has always presented a special challenge, one where progress will be measured over the long haul. We do, however, see certain dangers on the road ahead. The usual statistical releases may lull everyone into assuming that analysis is synonymous with action, and that no stone has been left unturned to persuade local managers that the cause is just and the remedies available. And since a bureaucrat is rarely short of an excuse to lie low, there might also be hesitation of another type, encouraged by the legal debate surrounding the complaints laid before the Human Rights Commission or submitted to the courts.

Either reaction would be unfortunate. To take the second case first, it seems to us that the guidelines, as now developed, provide departments with a reasonable and explicit touchstone whenever problems of equitable participation present themselves. The only possible pretext for unfamiliarity with these ground rules is either a wilful blind eye or insufficient attention from departmental management.

As to general savvy on the matter, there are a couple of basic starting points which are too often overlooked:

- a judicious balance of the two official language groups is a lot more than some utopian statistical fad; it is good business, a natural and convincing rejoinder to the citizen's chronic suspicion that government is out of touch; and
- it is by far the most straightforward means of ensuring an acceptable federal capacity to respect the Charter and the Official Languages Act, especially when it comes to serving the public.

It is our impression that it has taken much of the last decade simply to begin to get these messages across. The overall transformation in linguistic composition is most encouraging, but this is not the time to back off, just when some of the tougher, local, sectorial and more attitude-related problems are coming into focus. The Public Service is, in our estimation, on course towards a satisfactory participation goal. It should hold to that course by every just means available. With reasonable luck, this is one ship that can be piloted into port.

Show and Tell

PART IV

The razzle-dazzle of the technological revolution and the fascination with hardware associated with the wired city sometimes obscure the fact that communication means people. It is the human dimension — the willingness to listen and to respond — that raises the science to an art. To the extent we can encourage people to talk and write to us, we feel more genuinely informed and, as a result, better placed to explain their needs to Parliament.

Friends and Relations

There is much to be said for the occasional confabulation with individual Canadians on the vexed question of language relations. What we heard in 1983 shows again that while some myths are on the wane, some still flourish like the green bay tree. Partly this is due to official bafflegab that obscures the objectives and accomplishments of the federal programme. The experience of 14 years has taught us that the simplicity of the message is matched only by the difficulty of keeping it in focus and preventing people from getting stirred up over marginalia.

The message? That Canadians are entitled to services from the Federal Government in the official language of their choice. The difficulty? To see to it that the public and those who provide the services have a straightforward understanding of how that can be achieved with no one the worse for it.

The Media and the Message

The news media appear to us to be lending a more sympathetic ear to language concerns. Both the English and French press reported them extensively as news in 1983, and on the whole went out of their way to champion minority rights in their editorials. To our minds, this is one of the more striking advances from the atmosphere prevailing in the sixties when the B and B Commission was trying to diagnose our linguistic ills, and one which reflects more accurately than most a considerable alteration in attitudes toward language in Canada.

From Sea to Sea and Beyond

If one is to have any hope of making language concerns comprehensible to the ordinary mortal, Canada's geography dictates getting out on the road. In 1983 the Commissioner's contacts ranged from elementary school-children to university presidents; from parents to ministers of education; from journalism students to newspaper editors; from representatives of minority language communities to provincial premiers, parliamentarians and public servants; and, indeed, to a great many individual Canadians of all sorts and sizes, from one end of the country to the other.

It is always salutary to talk to the customer about the product one is trying to hustle. Hence, the Commissioner's regular visits to provincial organizations representing the official-language minorities and a chance for him to hear at first hand and in unequivocal terms about battles won and lost and ways in which our Office can assist the cause.

Numerous calls on Canadian universities during the year were useful and sometimes agreeable occasions for reviewing the demands and aspirations of a growing number of bilingual graduates from the secondary school system. It was also a delight to be able to join with youngsters in immersion classes in Delta, B. C., and a pleasure to attend the graduation of a bilingual RCMP troop in Regina, to meet cadets from both language groups at the Collège militaire royal in St. Jean, Quebec, to talk to Anglo-Quebecers in the Eastern Townships, and to be present for the annual Acadian festival in Caraquet, New Brunswick.

Finally, the Commissioner's peregrinations included appearances at various meetings and conferences like the annual assemblies of Canadian Parents for French and Canadian ombudsmen, as well as speaking engagements and exchanges of views on language issues across Canada and in Wales, Belgium, Spain and the United States.

Kids, Kits and Kindred Comments

"It amazes me how you can keep the company running when you give away so many free kits." So wrote a pert young miss on receiving our *Explorations* kit. "It was very fun," she added, echoing the reaction we get from many of the thousands of young Canadians who have enjoyed this game and *Oh! Canada 2*.

In 1983, we distributed over 100,000 copies of *Explorations* and some 200,000 sets of *Oh! Canada 2*. Since the inception of the programme late in 1980, we have had requests for 340,000 *Explorations* and 560,000 *Oh! Canada 2* kits. Many are shipped to schools where teachers use them in the classroom, and individual requests from across Canada average 2,100 per month.

"Keeping the company running" requires a planned information effort that is receptive to new ideas. As we look at how best to reach out to Canadian children in future years, we are giving consideration to suggestions on ways in which information on language can most effectively be conveyed. The Council of Ministers of Education, which has been so helpful in the past, is continuing its support, and an Advisory Committee on Youth Programmes, composed of officials proposed by provincial departments of education, is helping us plan new departures.

A variety of provincial and local organizations and institutions, from British Columbia to Newfoundland, help us reach all the official language minority groups across Canada. One of the main objectives of our representatives in Montreal, Winnipeg, Sudbury, Moncton and Edmonton is to assist these groups by focussing attention on the services that are theirs by right, and our regional offices have helped establish a distribution network for a range of publications providing information about federal services.

Canadian Graffiti

Our posters continued to be very popular during 1983, and 70 federal groups placed orders for some 10,000 counter cards announcing the availability of service in both official languages. In its final issue of the year, our quarterly magazine, *Language and Society*, marked the 20th anniversary of the creation of the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism by featuring a series of interviews with former members of the Commission. A special issue, in production at year's end, is entirely devoted to what may well be one of the most comprehensive overviews to date on French immersion in Canada. A reader survey of *Language and Society* provided us with more detailed information about our readers and their interests. The majority felt it was important to have a magazine that discussed language issues in Canada and elsewhere, and believed that *Language and Society* filled this role effectively.

As Others See . . . Or Hear Us

Analysis of letters of opinion received by our Office from January 1980 to November 1983 shows, among other things, that men wrote to us more than women, that

letters from Anglophones were on the increase, and that British Columbia, Ontario and Quebec contributed the largest volume of correspondence, the last showing a notable increase.

The bulk of our letters were prompted by news coverage of language issues. Half were negative in tone, with federal programmes the number one source of disaffection and Quebec's language policy provoking the greatest number of emotional outpourings. One Quebecer vented his frustration in these words: "... give an ear to a despondent Anglo for just a moment... I'm bloody fed up because I really *believed* in the bilingual dream."

Familiar charges such as "forced bilingualism" and "discrimination against English" made their appearance outside Quebec as well, and the bilingualism bonus was a favourite target for many, including a man from Alberta who was teaching French to English-speaking farmers: "If bilingualism is going to work in this country," he wrote, "it is going to be through the interest and involvement of these ordinary people. Try giving them a chance and forget the 60,000 dollar-a-year civil servants who don't use the second language anyway."

According to our mail bag, French- and English-speaking civil servants have worries of their own, particularly when it comes to language equality in the work place. One Francophone wrote: "... even if you tell me there has been progress, and I agree there has, you'll never convince me there is equality. I've seen — and experienced — too much of public servants' capacities for window dressing."

In addition to letters of comment and opinion, our office receives more than 1,000 letters per month from Canadians seeking information and documentation on Canada's two official languages.

All in all, as we peer through the smoke and the flak, we perceive rather less misunderstanding, confusion and emotion than in earlier years. Whatever the auguries for new linguistic skirmishes in 1984, we are encouraged to believe that our correspondents and readers, not to speak of the information media, are more likely to react with a judicious appreciation of the contest. And this is no small matter from our perspective.

Federal Institutions: One by One

PART V

To help the reader make the most of the following pages, we offer here a brief explanation of some of the elements that go into our miniatures of federal institutions.

We would like to flag three aspects in particular: we report on developments in the current year; we relate these to changes in performance over time; and we sometimes add a word of caution to the statistics cited. These ground rules apply to language of service, to language of work, and to equitable participation.

To start things off, we provide a capsule evaluation of each department's overall linguistic performance: progress is saluted and backsliding gets its comeuppance. It is not possible in a summary evaluation to shade our judgement too much with regional or local particulars, positive or negative. We do, however, follow local developments as closely as we can and take them up with the departments and agencies concerned on a regular basis.

For several years now, we have been praising some agencies for making a good official languages policy work on the ground, as well as for their zeal in resolving

complaints. Despite criticism and encouragement, others have shown what might be called, diplomatically, less ardour or a certain nonchalance. Even if their shortcomings are deplored, however, the reader should not think it is our intention to imply that repentance and ultimate salvation are beyond reach. All in all, most of the agencies we deal with are neither saints nor sinners. They maintain a steady course, and our sketches merely mark the milestones of what is evidently a long haul.

A word about statistics. As we emphasize elsewhere in this Report, theoretical linguistic capacity does not guarantee service in the appropriate language, let alone its active offer. Obviously, one cannot ask a frequently frustrated minority to continue to push for service in its language without proof (in the shape of bilingual greetings, signage, and so on) that the service will actually be forthcoming. It is in this light that one must look at the distribution of bilingual employees across the country. Figures for the National Capital Region may look fine but elsewhere they frequently indicate a very different kind of capacity, and as a result gross numbers cannot tell us whether actual performance is satisfactory.

With these few pointers in mind, the short texts that follow should give the reader a fair appreciation of the degree of progress accomplished and of the pieces still missing from the puzzle. They are a snapshot taken at year's end of the language situation in all the institutions covered.

Additional information on some of the agencies examined in the following pages can be found in individual audit reports, which are listed in Appendix B. They are available at the Library of Parliament, through the interlibrary loan system, or at any of our offices.

Agriculture

The Department of Agriculture had a good harvest of language achievements in 1983. The Department recognizes that it should offer its services in both languages, not only in recognized bilingual regions but also in twenty other regions where there are concentrations of the official-language minority population. It has also made a point of consulting the official-language minority associations in an effort to improve its services to the public, and in October, carried out a national advertising campaign to publicize the availability of its bilingual services.

Nevertheless, there are still a number of service deficiencies in the bilingual regions, and in other areas the Department needs additional bilingual employees. At present, total staff is slightly above 9,900 of whom some 2,200 occupy bilingual positions (an increase of 4% over the previous year), and just over 1,700 (78%) meet their language requirements.

Participation rates remained virtually unchanged this year, with Anglophones at 78.3% and Francophones a low 21.7%. Relative to their proportions in the population at large, Francophones are under-represented in New Brunswick (15.5%) and in all employment categories, particularly the Scientific and Professional category (19.2%). Similarly, Anglophones are seriously under-represented in Quebec,

where they amount to only 5% of staff. To come to grips with these deficiencies, the Department has developed an action plan which, it hopes, will help identify why the rates are skewed in these two provinces and eventually lead to better participation by minority-language employees.

Our recent audit confirms that French is still used very little as a language of work outside Quebec, a few offices in New Brunswick and certain sectors at headquarters. There was, however, some progress in 1983. The Department has managed to increase by 3% (to 76%) the number of supervisors who meet the requirements of their bilingual positions and intends to maintain this annual increase over the next three years. The Food Production and Inspection Branch has set up a committee to study problems associated with the translation of lengthy work documents. In addition, some employees hold their weekly staff meeting in French as part of the language development programme. Nevertheless, the Department will have to pursue its efforts with a real measure of determination if it intends to make further progress toward increasing the use of French as a language of work.

In 1983 we received 11 complaints against Agriculture Canada. Six criticized the fact that certain notices and publications were unilingual English or of a poor quality in French, two dealt with language-of-work matters and three concerned a lack of bilingual services. Seven of these complaints have been settled.

Air Canada

Although Air Canada has managed to maintain a reasonable cruising altitude in matters of language, it has had difficulties improving its service to Francophones and establishing a more equitable language-of-work regime at its Montreal headquarters and in the Ottawa district.

Staff cuts doubtless affected quality control, but greater vigilance on the part of Air Canada's Linguistic Affairs Branch compensated to some extent. The Branch carried out a special survey on passenger satisfaction with respect to language on flights to and from locations not covered by regular customer reaction polls, such as Moncton, Sudbury, Timmins and Fredericton. The results confirmed the weaknesses already identified by the Corporation: French-speaking customers are not as satisfied as their English-speaking counterparts with reservations, ticketing and airport services or on the flights themselves.

Still on the service front, all Air Canada documents regularly consulted by the public are bilingual, although only English brochures are sometimes still sent to locations outside Quebec. The Corporation continues to opt for French-only billboards in advertisements in Quebec, and unilingual English ones in Winnipeg. It remains our conviction that this type of highly visible message should be just as bilingual as the Corporation's promotional displays in airports.

Travellers can usually contact reservations offices in their own language, either by means of separate telephone numbers for French and English services (Toronto, Vancouver and Fredericton) or at a general number wherever the office has an acceptable bilingual capability (Ottawa, Quebec City, etc.). Where this capacity is

not adequate, recorded information on arrivals and departures is often deficient as well. For some locations, the Corporation proposes to have calls put through to other cities where bilingual service is more readily available.

Generally speaking, Air Canada has too few bilingual employees. In 44 of 72 ground service points in Canada (airports, city sales offices and reservations), the number of bilingual staff falls well short of the Corporation's own targets. Because economic restraint prevents it from recruiting new personnel, it is concentrating on upgrading the skills of current staff. In 1983, some 560 employees took French courses. In addition, a well-prepared video presentation underlined the importance of ensuring that customers can be served in their own language.

The bilingual counter, where members of the public may be sure of being served in the official language of their choice, can be a helpful way of avoiding frustration. A number of problems have surfaced, however, and the system clearly requires fine tuning, particularly in Winnipeg and Toronto. (Thirteen complaints were received about Toronto airport alone.) At all costs, management has to make sure that passengers do not end up facing an empty bilingual counter or a unilingual employee.

There is no on-site bilingual service at seven points in Canada and eleven abroad, since the staff consists entirely of unilingual English employees. Unfortunately, this is still the case at Timmins airport, where Francophone passengers must make do with the unattractive alternative of a telephone link with a bilingual employee.

On board, the situation is much the same as in previous years. Although announcements are almost always in both English and French, complaints indicate that a few are still unilingual, including messages relating to safety. Personal service is also poor at times and the insensitivity of some flight attendants is becoming more and more difficult to understand, let alone accept.

Air Canada now respects the language preferences of enRoute cardholders, who are provided with telephone service in the language of their choice at two separate Zenith numbers.

The regular use of both languages in the workplace is still limited to the Quebec Region. The Ottawa district, which is officially bilingual according to Corporation policy, suffers from an overabundance of unilingual English managers. The same situation obtains at the Montreal headquarters.

Basic training and work documents are generally available in both languages (except those for pilots and, to some extent, mechanics), but they are of little help if supervisors do not speak the language of their employees. Linguistic choice thus remains largely theoretical in meetings, supervision, evaluations and selection interviews. In the circumstances, we believe that the Corporation should look more closely at a calculated policy of receptive bilingualism, if only as a temporary measure to provide greater equality and help break down psychological barriers for unilingual employees.

Of the 160 complaints received this year, 47 dealt with airports, 34 with in-flight services, 16 with reservations, 23 with advertising material, 19 with language of work and the remainder of various aspects of language of service. In too many

cases, these complaints reveal an elementary lack of courtesy toward Francophone passengers, an attitude the Corporation should deal with very firmly indeed.

Atlantic Pilotage Authority

The Atlantic Pilotage Authority is a Crown corporation with headquarters in Halifax and responsibilities for pilotage services in twenty harbours in the Atlantic Region. Although its overall linguistic performance remains pretty well unchanged this year, we are pleased to note that it has at last come forward with a formal official languages policy.

Although production of a policy is a step in the right direction, its effects have yet to be felt. In particular, service to the public continues to suffer from a complete lack of bilingual employees. This major shortcoming is mitigated somewhat, however, when it comes to written communications: invoices for shipping agents, the Authority's principal clientele, are printed in both languages and translation services are available when needed.

Candidates for a pilot's licence or certificate are able to take their examinations in the official language of their choice, but the Authority does not advertise this fact as well as it might. Efforts should also be made to establish the preferred official language of ship captains. The Authority has been generally receptive to our recent recommendations on language of service, and we trust they will make a determined effort to correct these weaknesses.

All 65 employees are English-speaking, and the Authority ought to try harder to attract some Francophone personnel. Starting from zero, they can only improve.

No complaints were received this year against the Atlantic Pilotage Authority.

Atomic Energy Control Board

The Atomic Energy Control Board continues to provide good service in both official languages and has made substantial progress in implementing our recommendations on increasing the use of French as a language of work.

AECB also deserves special commendation for setting up an all-ranks official languages advisory committee to ensure that employees are kept well informed of developments in language matters and have a say in how policies are implemented.

Following one of our recommendations last year, AECB has improved its data base on official languages. This now shows that 73 employees in bilingual positions have reached or surpassed the intermediate level — as opposed to the rough estimate of 50 fluently bilingual employees reported in 1982.

AECB's publications of a general nature and those relating to client services are bilingual. Scientific papers, however, are largely in English. For several years it has

offered to translate them on request but has had little response, perhaps because clients were unwilling to wait; it is now translating a representative selection to see whether there is a demand for French versions.

In 1983, AECB opened an office in Montreal as part of its plan to decentralize services to users of radioisotopes. The staff consists of three Francophones and one Anglophone, all fluently bilingual.

AECB's internal manuals and directives are generally available to employees in English and French. French is commonly used in several sections and is heard more frequently nowadays at meetings.

The finance section can now offer its services in both languages and the finance manual has been translated, thus ending a serious anomaly in otherwise good central services. The bilingual capability of the personnel section is also satisfactory.

Employees are able to take administrative and general training in the official language of their choice. The "Introduction to Radioprotection" course was offered in French for the first time and about 20 Francophones were enrolled. We hope that AECB will offer a steadily increasing range of technical courses in French in the coming years.

The overall participation of Francophones among its staff of 240 increased from 17% to 22.5% during the year. Although fairly evenly distributed throughout the various sectors, they are mainly at the intermediate and junior levels. A special effort must be made to attract Francophone candidates to competitions for management positions when vacancies occur.

We received one complaint against AECB in 1983 concerning telephone reception in English only.

Atomic Energy of Canada Limited

The year under review was not an easy one for Atomic Energy of Canada Limited. Although the official languages programme came through in reasonably good shape — there was even modest progress in several areas — the breakthrough that seemed imminent last year has yet to occur.

Communications with the public at large are generally satisfactory. Visitors to the research facilities at Chalk River and Pinawa, and to the heavy water plants in Cape Breton, are guided round the sites in the official language of their choice, and pamphlets and brochures are available in both languages.

AECL's Radiochemical Company has increased the number of promotional and technical publications available in French and more are in preparation. It is also good to be able to report that the linguistic dimension was taken into account from the start when the Company recently entered the radiopharmaceutical market; sales representatives, technical services and support staff involved have a good bilingual capability, and printed material is in both languages.

AECL's offices in Montreal maintain close contact with universities and the engineering and scientific community in Quebec. Company staff participate in teaching at the Ecole Polytechnique, and this year organized an extended tour of nuclear sites for students from four Quebec universities. All of this should help in attracting more Francophone scientists.

It is not possible to make an exact comparison of AECL's bilingual capability this year as against last year, because part of the picture is missing: the language requirements of positions in Candu Operations are under review and figures are not available for the group's 2,643 employees. The rest of the Corporation, with a total of 4,628 employees, can only muster 278 bilingual positions and only 186 of these are staffed by linguistically qualified personnel. These rather unimpressive numbers are almost unchanged from last year, but the second language knowledge of the persons involved has presumably improved as the result of further language training.

The use of French as a language of work in AECL's offices in Montreal continues to show progress at all levels. French is also used to some extent at its offices in Ottawa and at the Radiochemical Company's plant in nearby Kanata, where the training manual for apprentices and a glossary of machine-shop terms are now available in both official languages.

The language-of-work situation is hardly likely to improve substantially until more headway is made in establishing a better balance between the two language groups. Francophone participation is proportionately about the same as last year (6.7%), but in absolute numbers has fallen from 524 to 487. This is unacceptably low and AECL must intensify its efforts to attract Francophones at all its sites and offices.

There were no complaints in 1983.

Auditor General

In 1983 the Office of the Auditor General of Canada consolidated a number of the gains noted in our last Report. It increased its capacity to serve the public and its client departments in their preferred language, raised the number of senior positions that require bilingual capability and mounted a comprehensive language-training programme. However, it was less successful in correcting the perpetual problem of low Francophone representation in the executive ranks.

There are 498 employees at headquarters in Ottawa and another 104 in the seven regional offices. The Office conscientiously follows a policy of performing audits in the language requested by client departments and agencies, and to this end has designated 57% of its positions bilingual. The majority are located at headquarters, where the number of bilingual positions rose to 311 from last year's 244, with most of the changes affecting the executive and senior management groups. Seventy-six percent of these (96) now require bilingual skills, compared to 53% in 1982. While an impressive 87% of all those involved meet the linguistic requirements of their positions, the proportion drops to 70% for executives and senior managers.

As it has in the past few years, the Office gave priority in 1983 to raising its level of functional bilingualism through language training. Close to 100 headquarters staff participated in a specialized language-training programme. Professional development courses are also offered in English and French. Staff are encouraged to use either language at meetings and have the option of working in French in the two headquarters units set up for that purpose. They also have access to internal services in their preferred language. The performance review process, which so far has not taken employees' linguistic preferences into account, is currently under study.

Overall the participation rates of the two language groups remain constant (70% Anglophone, 30% Francophone). The Office's efforts to increase Francophone participation through recruitment have been successful: 35% of the 109 new employees in 1983 were Francophones. The main weakness is still the low participation rate of Francophones at the executive and senior management levels (13%). Although it has managed to attract a fair number through the Executive Interchange Programme, the Office should make greater efforts to bring more Francophones into its senior ranks.

We received one complaint against the Office of the Auditor General in 1983. It concerned unilingual French telephone reception in the Montreal office and was quickly resolved.

Bank of Canada

In 1983, the Bank of Canada continued to improve its linguistic performance, both in service to the public and on the language-of-work front. The ratio of Anglophone to Francophone employees is reasonably satisfactory, although too many Francophones are found in the Administration and Building Maintenance areas, and more attention needs to be given to the professional and executive ranks.

Language is given a high profile at the Bank, a fact which no doubt helps to account for steady gains made over the years. An Advisory Committee on Bilingualism, chaired by a Deputy Governor, is responsible for official languages and keeps employees abreast of developments by means of an annual report.

Bilingual service is available in all offices. Where the capability is weak — in Halifax and Regina, for example — the Bank is seeking to upgrade it through language training.

Virtually all documents distributed to staff are now produced in both languages. Unilingual supervisors are first in line for language training in order to increase the opportunities for employees to work in the language of their choice. The language training programme is beginning to show results. The number of Anglophones who have reached the upper half of the Bank's language proficiency scale has risen to 19%, up from 16.7% last year, while the figure for Francophones is 86.4% compared to 83% last year. Meetings are now conducted more frequently in both languages, particularly in the Analytical and Administrative sectors.

Of the Bank's 2,225 employees, some 66% are Anglophone and 34% Francophone. Francophones are well represented at head office in Ottawa and in the various branch offices, and Anglophones account for 13% of the 139 employees in the Montreal office. Francophone participation is, however, rather low among senior managers (6 of 28) and in the Professional/Analysis group (26 of 132). In order to increase the number of Francophones in the latter group, competitions are regularly advertised in the minority press and a number of visits are made each year to Francophone universities to interview potential recruits.

One complaint was received against the Bank in 1983. It concerned a bilingual form which was filled out on the French side for the signature of an Anglophone client. The matter was promptly resolved.

Canada Council

The Canada Council is once again to be commended for its achievements in terms of language of service. However, it has yet to come fully to grips with its participation and language-of-work problems.

Clients from the artistic community and members of the public can communicate with the Council's head office in Ottawa and its one and only regional office in Moncton in either English or French. This strong showing is clearly a result of the Council's continuing effort to hire fully bilingual staff: 205 of the 233 employees are functionally bilingual, and the Council requires them to attain a high level of speaking, comprehension and reading skills.

At the same time, nine of the 18 members of the Council are unilingual Anglophones, and six of 21 supervisors have either a limited or no knowledge of French. As a result, although central and personnel services are generally available in both languages and supervision in the employee's preferred tongue tends to be the rule, many Francophone employees find it more expeditious to draft in English. The Council has sought to improve matters by expanding its language-training programmes, and more Anglophones are attempting to make regular use of the other language. However, the Council must continue to seek out new ways of offering Anglophones opportunities to practise their newly acquired skills and of encouraging Francophone employees to work more of the time in French.

The overall rate of Anglophone participation dropped slightly again this year, from 38.4% to 37%, and Francophone participation remains particularly high in the Administrative Support category where Anglophones account for only 20 out of 111 employees. To some degree, this state of affairs may result from a limited supply of qualified bilingual Anglophone candidates; nevertheless, we urge the Council, as we have in the past, to try to deal with this persistent problem more rigorously.

Only one complaint was lodged against the Council in 1983. It concerned signage and was satisfactorily resolved.

Canada Deposit Insurance Corporation

The Canada Deposit Insurance Corporation, established in 1967, insures Canadian currency deposits in a number of chartered banks and trust companies. Our recent check revealed that, with its four bilingual employees, it has no difficulty providing service in both English and French. Telephone enquiries and correspondence are dealt with in the appropriate language, and all forms are bilingual. We noted, however, that a few errors existed in the French versions of certain documents, a problem which has since been corrected.

Four of the six employees are Francophone and two are Anglophone. English is the main language of work because it is the one most generally used by the Corporation's clients. For internal matters, however, employees are able to speak or write in either language.

We have never received any complaint against the Corporation.

Canada Labour Relations Board

The Canada Labour Relations Board, which has its head office in Ottawa and regional offices in Dartmouth, Montreal, Toronto, Winnipeg and Vancouver, is one of the high achievers in the language field. It has no problem serving its clientele — mainly union officials, employers, lawyers and labour relations consultants — in either French or English, and employees may work in the language of their choice. As we observed last year, however, the Board should give serious attention to the matter of low Anglophone participation.

Language matters are well managed at the Board. Employees are reminded periodically of their rights and obligations, and close attention is paid to the language of supervision and employee appraisals.

The Board is well equipped to provide bilingual services. Of 83 employees, 64 are in bilingual positions and 61 meet their language requirements. The Dartmouth and Vancouver regional offices have no bilingual capability but requests from the Maritimes, particularly from northern New Brunswick, are handled by the Montreal office. All publications are bilingual and correspondence is answered in the language in which it is received.

Of the Board's 83 employees, only 29 (35%), are Anglophones, this underrepresentation holds true for all categories, especially Administrative Support where 12 of 45 employees are Anglophones. The Board should make every effort to correct these imbalances as vacancies occur.

There were no complaints against the Board in 1983.

Canada Lands Company

The Canada Lands Company and Subsidiaries is a Crown corporation reporting to the Minister of Public Works. It occasionally gives birth to subsidiary companies whose object is to develop certain federally owned lands. In 1980-81, two such

organizations saw the light of day: the Canada Lands Company (Vieux-Port de Quebec) Inc., and the Canada Lands Company (Mirabel) Limited. In 1982, another sibling appeared on the scene: the Canada Lands Company (Vieux-Port de Montreal) Limited. Our Office conducted audits of all three in 1983.

The Canada Lands Company (Vieux-Port de Quebec) Inc. has not developed an official languages plan or policy or determined language requirements for positions within the organization. It is not surprising, then, that employees are not altogether aware of language matters as they touch on the Company's operations.

French is the language of work of the permanent staff of 20, all of whom are Francophone. Telephone and personal reception is usually in French only and not all documents intended for the local public and for visitors are bilingual. Most signage at the site and in adjoining areas is unilingual French although some tours and activities for visitors are conducted in English.

We have recommended that the Corporation do some basic language planning: identify bilingual positions, make signs bilingual, greet callers and visitors in English as well as French; produce more material in English for the visiting public; use the minority language press for publicity; and ensure that local Anglophones are aware of employment opportunities. We also have asked the Corporation to develop a proper English corporate name to complement the French one.

The Canada Lands Company (Mirabel) Limited has a fairly well-developed official languages programme and employees are reasonably well-informed about language matters. On the whole, the Corporation is also adequately equipped to serve its clients in both official languages. Although it has not yet established language requirements for its positions, it reports that 38 of the 86 employees are bilingual at the intermediate level of proficiency or better, and that oral and written communications with the public are usually in the appropriate language. Most publications are bilingual; those that are not should be translated as soon as possible.

All but one of 86 employees are Francophones, and we have recommended that the Corporation make a much more vigorous effort to attract Anglophone staff. Meanwhile, it is hardly surprising that the language used within the organization is predominantly French.

The Canada Lands Company (Le Vieux-Port de Montréal) Limited is just getting underway and has not yet established an official languages policy or programme. We have recommended that it do so, the sooner the better.

The Corporation has not come up with language requirements for its staff of 14, but all are said to be bilingual. Despite a few growing pains, the Corporation is well on its way to being able to provide good bilingual service. Nevertheless we believe the adoption of a fully bilingual corporate name is essential to complete the Corporation's image as a fully bilingual organization.

All staff members are Francophones, who naturally enough, work in French. We have recommended that the Corporation make serious efforts to attract some Anglophones.

One of the two complaints received against this Corporation in 1983 concerned faulty English in an advertisement; the other dealt with unilingual French signage. Both stressed the lack of a suitably bilingual corporate name. As noted above, the latter question is not yet resolved.

Canada Mortgage and Housing Corporation

The Canada Mortgage and Housing Corporation is gradually building a better linguistic tomorrow. Bilingual service to the public has improved, and French is being used more extensively at management meetings. However, additional buttressing is required before the use of French within the Corporation can be said to be on solid ground. Improvements are also urgently required in Anglophone participation rates in Quebec.

The Corporation has developed performance standards to ensure that managers are held responsible for language matters, and has done a survey at the National Office to determine how to get both languages used as languages of work. It has also begun to fill bilingual positions more realistically by recruiting employees who have the necessary language skills at the outset. Finally, in-house language training has been re-introduced, primarily to upgrade the skills of employees who do not yet meet the language requirements of their positions.

Eight hundred of the Corporation's 3,383 employees occupy bilingual positions and three-quarters of these meet their language requirements. Service in both official languages is usually provided without problem in bilingual regions. In the autumn, the Corporation placed advertisements in the minority official-language press to announce its newly bilingual offices in New Brunswick, Ontario and Manitoba. Service in French has also been upgraded in Regina and Vancouver. Lastly, agreements with municipalities under the Residential Rehabilitation Assistance Programme now stipulate that services must be publicized and offered in both official languages in bilingual areas.

Central services and documents used in the workplace are available in English and French. However, the annual appraisals of Francophone employees continue to be drafted in English in many divisions, and English unduly predominates as the language of work outside Quebec, partly because some supervisors are not bilingual. Although eight of the 25 employees in bilingual positions at the executive level do not meet the language requirements, more French is being used by the Management Committee. This is an encouraging sign, and we hope this example from the top, coupled with additional initiatives, will have a beneficial effect throughout the ranks.

Francophones make up 32% of the Corporation's employees and are well represented in all categories and regions. Anglophones, on the other hand, are seriously under-represented in Quebec (12 out of 457 employees). As we have observed in the past, the Corporation should attack this problem without delay.

Ten complaints were received against CMHC this year, half the number lodged in 1982. Most dealt with telephone service, reception and correspondence in the

wrong language. The Corporation was quite co-operative in dealing with these matters.

Canada Ports Corporation

The Canada Ports Corporation, which this year replaced the former National Harbours Board, maintained its fine record in the language of service and language-of-work areas, and began to resolve the problem of low Anglophone participation in Quebec.

As is perhaps natural, the re-organization of the agency usurped some of the corporate energy that might otherwise have been spent on the official languages programme. On the whole, however, the new Corporation's situation is good. Of 1,660 employees, 34% are bilingual: 60% at head office in Ottawa and 54% in Quebec. Elsewhere, only 2% of the staff is able to perform in both languages.

There are 88 Anglophones and 65 Francophones at headquarters. In contrast to the decline in Anglophone participation in Quebec we reported in 1982, this year marked a modest increase from 6% (54 out of 937) to a still very low 7% (61 out of 860). Francophones represent only one per cent of staff in the Maritimes and the West, and none at all is to be found in Ontario. This excessive polarization should be checked and we urge the new Corporation to work on correcting these imbalances without delay.

Since only bilingual employees are normally posted to headquarters, the language-of-work situation there is good. Elsewhere the staff distribution just described at least has the advantage of permitting staff to work in the language of their choice.

One complaint was received against Ports Canada in 1983 which related to unilingual French signage at the port of Montreal. The issue remained open at year end with indications that it would be resolved in early 1984.

Canada Post Corporation

If somewhat short on real accomplishments, the past year has at least been one of good intentions. Among other plans, Canada Post Corporation has announced its intention to provide bilingual counter services on a priority basis in major Canadian centres from Halifax to Vancouver by the end of March, 1984. To this end, some consultation has taken place with minority official-language communities in most of the cities in question, but the divisional authorities concerned have thus far been slow to jump on the bandwagon, a key factor in a highly decentralized organization like Canada Post.

The Corporation has also not yet overcome the persistent problem of seniority provisions in the collective agreement with the Canadian Union of Postal Workers, which can make it virtually impossible to staff bilingual counter positions with clerks who are already bilingual. Unless the Corporation finds the will to tackle this

long-standing problem, even the best-laid plans for improving minority-language service may stay on the drawing board a long time.

Only 3,798 (6.5%) of the Corporation's 58,550 employees occupy bilingual positions although 90.8% of them meet their requirements. With such a small number of bilingual employees, it is not suprising that service in the appropriate language is inconsistent, to say the least. In Sherbrooke, for example, roughly 6% of the population is Anglophone and they have reasonable access to service in English in at least two of the larger post offices in the city. By contrast, in Fredericton, the capital of an officially bilingual province, where Francophones comprise a similar proportion of the population, the Corporation offers virtually no service in French. There are dozens of similar situations throughout Canada and we urge the Corporation to develop a more thorough and vigorous approach to the provision of bilingual service.

On a more positive note, publications, posters, advertisements and other material intended for the public are, by and large, published in both languages. Furthermore, the Corporation has begun publishing lists in minority newspapers across the country of post offices that provide bilingual service. This is all to the good

Participation figures supplied by Canada Post are dated March, 1983. In overall terms, Anglophone-Francophone participation then stood at a reasonable 70%-30%. Francophones were, however, over-represented in the Technical category (41.6%) and in Administrative Support (39.7%), as were Anglophones at the management level (78.5%) and in the Scientific and Professional category (90.5%). At headquarters in Ottawa, only 10 of the 56 executives are French-speaking and Francophones make up only 15.8% of senior-level employees. At the regional level, only 17.1% of the employees in New Brunswick and Prince Edward Island are Francophone while Anglophones make up only 2.2% of the employees in the Montreal area. The Corporation must make a serious effort to correct these imbalances.

In all areas except Quebec, where French predominates, English is the principal language of work. Canada Post has reviewed the situation and concluded that the main factor preventing employees from working in the language of their choice is a shortage of bilingual supervisors, not only in unilingual areas but also at headquarters and in the bilingual areas of Quebec, New Brunswick and Eastern and Northern Ontario. Work documents and internal services, on the other hand, are generally available in both languages.

Over half of the 119 complaints lodged against the Corporation concerned unilingual signs, forms and telephone reception and lack of bilingual service at post office wickets. Others had to do with the poor quality of French translations; advertisements placed in the wrong language in newspapers, or not at all in minority-language weeklies; French addresses on letters crossed out and English information added; letters addressed in French that were needlessly returned to sender; and letter carriers who were unable to speak both official languages. At year's end, 59 of these complaints, as well as 35 others carried over from previous years, had not been resolved. This is a dismal record which we can only hope will improve.

Canadian Broadcasting Corporation

The English and French networks of the Canadian Broadcasting Corporation continue to offer almost all Canadians television and radio programming in the official language of their choice. It will, however, be no secret to our readers that the Corporation underwent a major reorganization in 1983, the effects of which reverberated throughout the organization. In such an environment it is not surprising that the Corporation's linguistic progress was on the slim side.

For example, on the service front, although French-speaking viewers and listeners in Nova Scotia, Newfoundland and Prince Edward Island are served by the French network, they must still telephone local English stations to receive — in English — information about French programmes. In addition, many signs in offices throughout the country are still unilingual (French in Quebec and English elsewhere). On a more positive note, we are pleased to report an advance, however minor, in Regina, where telephone reception is now bilingual.

Both networks generally work in the language in which their programmes are broadcast. However, we must once again call attention to the difficulty that French-language production teams have in obtaining technical services in their language outside Quebec and the National Capital Region. In addition, central and personnel services are not always available in both languages in locations where both networks operate. English also continues to predominate at headquarters in Ottawa and in the Engineering Division in Montreal.

The Corporation has some 12,000 employees and almost 4,700 of its positions are identified as bilingual. However, more than one-third of the staff involved do not meet their language requirements.

Sixty per cent of the CBC's employees are Anglophones and 40% are Francophones. Both groups are well represented in all sectors: Anglophones and Francophones represent 55% and 45% respectively of headquarters staff, 64% and 36% of the Engineering Division personnel, and 67% and 33% of managers.

This year we received 10 complaints against the Corporation. Four concerned news interviews broadcast in English on the French network. Others dealt with unilingual telephone reception in Winnipeg and Halifax, the failure to use an English-language newspaper for an advertisement, unilingual signs at Radio-Canada headquarters in Montreal, a document relating to a call for tenders not available in English, and a unilingual English return address. The Corporation continues to drag its feet over the resolution of complaints and most of those received in 1983 have yet to be settled.

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

The Canadian Centre for Occupational Health and Safety, a Crown corporation with a total staff of 103, made steady progress in 1983. A language policy and plan were prepared and explained to employees. Service to the public also improved, particularly in the Inquiries Office, the unit having most regular contact

long-standing problem, even the best-laid plans for improving minority-language service may stay on the drawing board a long time.

Only 3,798 (6.5%) of the Corporation's 58,550 employees occupy bilingual positions although 90.8% of them meet their requirements. With such a small number of bilingual employees, it is not suprising that service in the appropriate language is inconsistent, to say the least. In Sherbrooke, for example, roughly 6% of the population is Anglophone and they have reasonable access to service in English in at least two of the larger post offices in the city. By contrast, in Fredericton, the capital of an officially bilingual province, where Francophones comprise a similar proportion of the population, the Corporation offers virtually no service in French. There are dozens of similar situations throughout Canada and we urge the Corporation to develop a more thorough and vigorous approach to the provision of bilingual service.

On a more positive note, publications, posters, advertisements and other material intended for the public are, by and large, published in both languages. Furthermore, the Corporation has begun publishing lists in minority newspapers across the country of post offices that provide bilingual service. This is all to the good.

Participation figures supplied by Canada Post are dated March, 1983. In overall terms, Anglophone-Francophone participation then stood at a reasonable 70%-30%. Francophones were, however, over-represented in the Technical category (41.6%) and in Administrative Support (39.7%), as were Anglophones at the management level (78.5%) and in the Scientific and Professional category (90.5%). At headquarters in Ottawa, only 10 of the 56 executives are French-speaking and Francophones make up only 15.8% of senior-level employees. At the regional level, only 17.1% of the employees in New Brunswick and Prince Edward Island are Francophone while Anglophones make up only 2.2% of the employees in the Montreal area. The Corporation must make a serious effort to correct these imbalances.

In all areas except Quebec, where French predominates, English is the principal language of work. Canada Post has reviewed the situation and concluded that the main factor preventing employees from working in the language of their choice is a shortage of bilingual supervisors, not only in unilingual areas but also at headquarters and in the bilingual areas of Quebec, New Brunswick and Eastern and Northern Ontario. Work documents and internal services, on the other hand, are generally available in both languages.

Over half of the 119 complaints lodged against the Corporation concerned unilingual signs, forms and telephone reception and lack of bilingual service at post office wickets. Others had to do with the poor quality of French translations; advertisements placed in the wrong language in newspapers, or not at all in minority-language weeklies; French addresses on letters crossed out and English information added; letters addressed in French that were needlessly returned to sender; and letter carriers who were unable to speak both official languages. At year's end, 59 of these complaints, as well as 35 others carried over from previous years, had not been resolved. This is a dismal record which we can only hope will improve.

Canadian Broadcasting Corporation

The English and French networks of the Canadian Broadcasting Corporation continue to offer almost all Canadians television and radio programming in the official language of their choice. It will, however, be no secret to our readers that the Corporation underwent a major reorganization in 1983, the effects of which reverberated throughout the organization. In such an environment it is not surprising that the Corporation's linguistic progress was on the slim side.

For example, on the service front, although French-speaking viewers and listeners in Nova Scotia, Newfoundland and Prince Edward Island are served by the French network, they must still telephone local English stations to receive — in English — information about French programmes. In addition, many signs in offices throughout the country are still unilingual (French in Quebec and English elsewhere). On a more positive note, we are pleased to report an advance, however minor, in Regina, where telephone reception is now bilingual.

Both networks generally work in the language in which their programmes are broadcast. However, we must once again call attention to the difficulty that French-language production teams have in obtaining technical services in their language outside Quebec and the National Capital Region. In addition, central and personnel services are not always available in both languages in locations where both networks operate. English also continues to predominate at headquarters in Ottawa and in the Engineering Division in Montreal.

The Corporation has some 12,000 employees and almost 4,700 of its positions are identified as bilingual. However, more than one-third of the staff involved do not meet their language requirements.

Sixty per cent of the CBC's employees are Anglophones and 40% are Francophones. Both groups are well represented in all sectors: Anglophones and Francophones represent 55% and 45% respectively of headquarters staff, 64% and 36% of the Engineering Division personnel, and 67% and 33% of managers.

This year we received 10 complaints against the Corporation. Four concerned news interviews broadcast in English on the French network. Others dealt with unilingual telephone reception in Winnipeg and Halifax, the failure to use an English-language newspaper for an advertisement, unilingual signs at Radio-Canada headquarters in Montreal, a document relating to a call for tenders not available in English, and a unilingual English return address. The Corporation continues to drag its feet over the resolution of complaints and most of those received in 1983 have yet to be settled.

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

The Canadian Centre for Occupational Health and Safety, a Crown corporation with a total staff of 103, made steady progress in 1983. A language policy and plan were prepared and explained to employees. Service to the public also improved, particularly in the Inquiries Office, the unit having most regular contact

with the public. However, English continues to be used almost exclusively as the language of work, and Francophone participation remains low.

Although the Centre reports that very few requests are received in French, telephones are answered and service is available in both languages. The Inquiries Office has two bilingual project officers, and other bilingual employees in the organization have been trained to receive enquiries, thus providing a backup network that ensures service in both languages. Virtually all publications are available in both English and French, either in bilingual format or in separate versions.

The language of work at the Centre is English, and supervision is not always available in French. Most internal services are, however, available in both languages. Existing internal documents are being translated and new ones will be produced in both official languages.

Of the Centre's 103 employees, 88 are Anglophones and 15 Francophones; of the latter, two-thirds are in the support/secretarial category. All six senior managers are Anglophone, but at the middle management level the situation is substantially better, with three Francophones out of 12. However, of 59 project officers and researchers, only two are Francophone. The Centre is continuing its efforts to find qualified Francophones for the officer category, but its head office location in Hamilton makes this difficult.

No complaints were received against the Centre in 1983.

Canadian Commercial Corporation

The Canadian Commercial Corporation was established in 1946 to assist in the development of trade between Canada and other nations by acting as an intermediary for foreign buyers.

Our 1983 audit of the Corporation confirmed that it is generally able to deal with its clients in both official languages but revealed at the same time that its services are not always offered spontaneously in French. Efforts should also be made to foster the use of French on the job and to balance participation rates.

The Corporation has no bilingual positions as such, but 13 of the 21 employees are reported to be bilingual. Signage, publications and press releases are in both official languages. Moreover, a survey questionnaire sent to Canadian suppliers revealed that most were satisfied with the language of service, although some observed that service in French was not as readily forthcoming as in English. Consistent use of bilingual greetings and prompt referrals to bilingual employees should help dispel this impression.

The language of work within the Corporation is almost exclusively English. Most internal reports and memoranda are circulated in English only, and, at the time of our audit, all employee appraisals were performed in that language. We have recommended that measures be taken to correct this situation.

Of 21 employees, 16 are Anglophones and five Francophones, of whom four are support staff. Room should therefore be found when vacancies permit for a Francophone or two among the seven professional and administrative employees.

One complaint was lodged against the Corporation in 1983. It concerned unilingual telephone service and took some time to resolve.

Canadian Film Development Corporation

The Canadian Film Development Corporation has once again maintained its reputation as a star of the linguistic screen.

The Corporation has no difficulty serving its clientele in both official languages. All staff in Montreal are bilingual and there is an adequate bilingual capacity in Toronto where, in addition, eight employees are now taking French courses. Of a total of 37 employees, 23 occupy bilingual positions and all 23 meet their language requirements.

The language of work is French in Montreal and English in Toronto and Vancouver. All work documents are available in both languages and employees can receive central and personnel services in the official language of their choice.

Twenty of the Corporation's employees are Francophones and 17 are Anglophones, a proportion which seems reasonable given its mandate to deal with the film industry in both linguistic communities.

We received two complaints against the Corporation in 1983. One, which related to a unilingual French competition notice published in the Montreal *Gazette*, was quickly resolved. The other, received at the end of the year, concerned the fact that the Corporation's name appeared in English only in the Toronto telephone directory's white pages.

Canadian Human Rights Commission

Although the linguistic situation at the Canadian Human Rights Commission is generally satisfactory, we pointed out a few weaknesses last year that required correction. Despite progress, some of these problems persist a year later, particularly with regard to language of work. The Commission should also strengthen the management of its official languages programme by developing a detailed policy and establishing a stricter monitoring system.

Eighty-six of the Commission's 123 employees work in Ottawa, the remainder being attached to its six regional offices. It has identified 78 of its positions as bilingual and all but seven of the incumbents meet the language requirements. The public has no difficulty obtaining service in both languages at headquarters. However, some officer positions which involve close ties with the public require only an intermediate level of second-language proficiency; we have repeatedly suggested that the Commission should review this matter, as it can have an adverse impact on the quality of service.

The Commission's regional offices in Montreal, Toronto, Winnipeg and Vancouver are able to offer services in both languages, but it has been slow to improve its bilingual capacity in Edmonton and Halifax. This situation is particularly unacceptable in the case of the Halifax office, which serves New Brunswick.

All publications are bilingual and simultaneous interpretation is available when Commissioners hold public hearings across the country. The Commission is also planning to issue a bulletin reminding officers of their duty to communicate with people interviewed during investigations in the language of the interviewee's choice, and has undertaken to publish the decisions of human rights tribunals in both languages. In most cases, however, the latter are not published simultaneously in English and French, and translations can be delayed for periods ranging from two weeks to four months.

The overall representation of the two language groups is reasonably well balanced, with Anglophones comprising 68% and Francophones 32% of the staff. Both are well represented in the various employment categories. Despite this situation, English continues to be used almost exclusively for internal communications and meetings, largely because of the inadequate language skills of some employees, particularly supervisors. We would nevertheless note that the Commission has decided to publish the minutes of its management meetings alternately in English and in French, and that there were encouraging signs at the end of the year that it was studying other means of encouraging a more balanced use of both languages.

We received four complaints against the Commission in 1983. Two concerned unilingual telephone reception in Montreal and in Ottawa, the third a lack of bilingual services in Winnipeg, and the fourth an investigation report that was unavailable in the language of the complainant. All four cases were quickly resolved.

Canadian Intergovernmental Conference Secretariat

The Canadian Intergovernmental Conference Secretariat was created in 1973 to offer administrative and documentation services for federal-provincial conferences, and is jointly financed and staffed by the federal and provincial governments. It deserves congratulations for its linguistic performance thus far, and our recent audit reveals that it need make only a few minor adjustments to achieve a more than acceptable rating.

The Secretariat still lacks written guidelines on official languages and a clear definition of its managers' responsibilities. It should also ensure that its 29 employees, all of whom work in Ottawa, are better informed of their language rights and obligations.

Apart from three positions occupied by staff seconded from the provinces, who are exempt from any language requirements, the Secretariat has 18 bilingual positions, all but one of which are filled by qualified personnel. As a result, the Secretariat has no difficulty providing bilingual services at headquarters and at conferences. It is also able to produce prompt translations of conference

documents, and to supply them in both languages to their 140 distribution points across Canada.

The language-of-work situation is also very good. Employees can and do work in the language of their choice and all work documents and central and personnel services are available in both languages. Our audit noted one point, however: the language requirements of the Secretariat's supervisory positions should be revised; currently only one position requires an advanced second-language knowledge. Both language groups are well represented among managerial and officer-level staff — six Anglophones and three Francophones. However, Anglophone participation is weak in the Administrative Support category where only five of the 20 employees are English-speaking.

No complaints were received against the Secretariat in 1983.

Canadian International Development Agency

The Canadian International Development Agency is again among the front runners this year. Its excellent reputation in official languages has been kept up largely because of a continuing commitment on the part of senior management, an example, we might observe, which could well be followed elsewhere.

CIDA's very substantial bilingual capacity remained stable during the year. Nearly 80% of its 1,150 positions are identified as bilingual and 89% of the staff involved meet their requirements, most at the intermediate or superior level. The Agency thus has no difficulty offering its services in both languages. In the past, the principal weakness was unilingual telephone reception at head office in Hull; this problem has now been corrected.

We suggested in our last Report that CIDA establish a procedure to evaluate the linguistic aspect of services provided by consultants involved in projects overseas. This has now been done, with the result that service ought now to be more consistent in the countries concerned. The consultants' information manual has also been improved to make it clear that they may obtain the Agency's internal services in the language of their choice.

The language-of-work situation is equally satisfactory. All work documents are available in both languages and, in order to correct a weakness noted last year, the Agency now monitors all central services to ensure that they can be offered in both languages. English and French are freely used at meetings and employees are generally supervised in the language of their choice. Only 25 of 320 persons in bilingual supervisory positions are unilingual (compared to about 40 last year), and the Agency has assured us that arrangements have been made to overcome these remaining inadequacies.

The Agency's 1,150 employees are composed almost equally of Francophones (53%) and Anglophones (47%), a ratio that seems reasonable given its programmes in Francophone and Commonwealth countries. There is also an acceptable balance in most employment categories. The Agency should make a special

effort, however, to attract more Anglophone staff in the Administrative Support category.

The two complaints received against CIDA in 1983 dealt with advertisements for competitions: one concerned a notice that did not appear in the minority Anglophone press, and the other an announcement published in French in an English-language daily. They were quickly resolved, and the Agency has established review measures to avoid further slip-ups in this area.

Canadian National

In 1983, Canadian National Railways proudly proclaimed that being in business for Canada meant serving the whole country. On the linguistic front, however, we must regretfully conclude that its goals appear to have been somewhat less ambitious.

A major decentralization programme at CN headquarters in Montreal, essentially involving transfers of operations and staff to CN Rail, was begun in 1982 and continued throughout this year. These changes, which reduced the total complement of employees by 7,000 to 61,880, have had a generally negative impact on the Company's official languages situation. Although complete data on bilingual capacity are unfortunately not available again this year, figures for 23 of the 30 sectors show that the percentage of bilingual employees is down from last year's level. Other aspects of language of service are equally disappointing. Union-management negotiations have again failed to produce an agreement that would result in train crews being staffed to serve the public in both languages. One must ask why these infrequent opportunities to redress old wrongs are allowed to slip by time after time.

Our 1983 audit of CN Hotels and the CN Tower revealed a generally serious commitment to provide service to customers in both languages. There is nevertheless room for improvement in various areas, for example at the Hotel Newfoundland.

In contrast to the train service, CN Marine continues to move ahead. Its accomplishments this year include the installation of special telephone lines to provide service in French at Cape Tormentine, N.B., and Borden, P.E.I, a language satisfaction survey of ferry passengers, and prompt, co-operative settlement of complaints. Nevertheless, it is still possible to be told by an attendant at Saint John, N.B., that he does not "parlez-vous", and careful monitoring of staff action on the ground will be necessary if adequate service in both languages is to be assured.

Participation levels have remained basically stable despite CN's numerous structural changes, but a lack of hard data makes it difficult to get more than a piecemeal impression of the Company's make-up. At headquarters, the 1,044 Francophone employees represent 29.8% of the total. While they make up only 15.8% of senior management, their presence increases considerably in the middle and lower ranks of management. In the Atlantic Region, Francophone participation remains almost unchanged from last year at 30.6%; slight increases have, however, been recorded at the middle and senior management levels. No participation records are kept for the Great Lakes, Prairie and Mountain Regions, a shortcoming that is becoming increasingly difficult to understand.

The internal language situation continues to be neglected at Canadian National. Francophones in Atlantic Canada are still effectively denied the right to work in their language. Our study this year on language of work at headquarters revealed that even in Montreal there were restrictions on the use of French by employees. Of the Francophones at headquarters who replied to our questionnaire, 69% said their work was performed mainly in English, and only 9% indicated that their evaluations were conducted entirely or mainly in French. CN must act decisively and at once to give the two official languages equal status in the workplace at headquarters.

In 1983, Canadian National was the subject of 19 complaints. Seven concerned CN Hotels or the CN Tower, and the remainder were prompted by inadequate service at CN Marine between Borden and Cape Tormentine, at headquarters and at a number of operations in Winnipeg. One case is indicative of the Company's lax approach to complaints in general: it took CN 18 months to provide French equivalents for two unilingual English plaques on display at the Ottawa station, despite numerous promises of action on the Company's part. We begin to wonder about CN's commitment to language reform when such simple and easily correctable problems are left unattended month after month.

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission continued over the year to provide its traditionally high level of service to the public. However, some of the imbalances in Anglophone — Francophone participation noted in previous reports remain essentially unchanged.

Two hundred and seventy of the Commission's 412 employees occupy bilingual positions and 87% of them meet the required standards. It is therefore able to provide service in both languages not only at head office in Hull but at regional offices in Halifax, Montreal, Winnipeg and Vancouver. It is also worthy of note that the majority of its positions call for language skills at the intermediate and superior levels. Publications are in both languages and announcements of public hearings and decisions normally appear in the English and French minority-language press as well as in the daily newspapers.

Participation has remained stable over the last two years: Anglophones account overall for 51% of staff and Francophones a rather high 49%. Within the Management category, the balance stands at 74% Anglophone and 26% Francophone. However, Anglophones make up only 42% and 36% respectively of the Technical and Administrative Support categories, while Francophones continue to account for a very low proportion of the employees in the Scientific and Professional category (17%). Once again we urge the CRTC to correct these imbalances.

Although French is used more often at internal meetings than in the past, English is the normal language of work within the Commission. The CRTC believes that performance appraisals have generally been conducted in the language of the employee's choice. Nevertheless, it plans to modify its appraisal forms to enable

employees to specify their preference. This change should help prevent errors in the future. Personnel and central services, as well as manuals, are generally available in both languages.

In 1983, the CRTC was the subject of two complaints. The first related to language-of-work problems and the other to a CRTC decision published in an English daily newspaper but not in the French weekly newspaper of the area. They were both satisfactorily resolved.

Canadian Transport Commission

During the year, the Canadian Transport Commission, an important regulatory body with headquarters in Ottawa, continued to build on its already solid base of language achievements. As in past years, improvements were most in evidence in the management of the official languages programme and in service to the public. Much remains to be done, however, if French is to achieve a more equitable status in the work environment.

One notable initiative this year was the creation of a committee responsible for advising the President of the Commission and his executive committee on questions related to the management of official languages. As a result, policy issues, review measures and practical problems will be discussed by senior management at least three times a year.

The Commission's bilingual capacity remains satisfactory: 447 of its 814 positions are identified as bilingual and some 84% of the staff involved meet their language requirements. In response to our recent audit report, the Commission has agreed to pay particular attention to the linguistic composition of panels presiding at public hearings in order to reduce the need for simultaneous translation. Decisions and orders of the Air Transport Committee now also appear simultaneously in English and French.

The record in the area of language-of-work is less satisfactory. Even though most supervisors are bilingual, Francophone employees still have difficulty obtaining supervision in their language or speaking French at meetings. As we pointed out last year, the Commission's efforts in this area should focus more on changing habits than structures. If our recommendations on language of work are implemented, the CTC should make substantial progress in this area.

The overall Anglophone and Francophone participation rates of 68% and 32% are not unreasonable. However, major weaknesses remain in some employment categories: Francophones comprise only 10.6% of management, for example, but reach 46.1% in the Administrative Support category. In the western regional offices and in Toronto there is only one Francophone out of 91 employees. These shortcomings will not be resolved without a more determined effort.

We received two complaints against the CTC in 1983. One, concerning unilingual English signs marking level crossings outside Quebec, will only be resolved when Parliament amends the Railway Act. The second concerned unilingual English telephone reception and was close to being resolved in December 1983.

Canadian Wheat Board

This year has seen few changes in the Canadian Wheat Board's lacklustre language performance.

The Board continues to offer French-language telephone service to Francophones at its headquarters in Winnipeg and lists the number both in the telephone directory and in the monthly bulletin *Grain Matters*. General publications such as press releases and the Board's Annual Report are issued in both languages, but articles in the monthly bulletin are published in English only with translations provided on request. The nagging question of the French version of the permit book and request forms for its renewal is still hanging fire and continues to generate irritation among Francophones.

Thirty-eight of the Board's 546 employees are bilingual. However, again this year, the Canadian Wheat Board was not in a position to provide information on the participation of the two language groups within its organization. The language of work is English everywhere except at its Montreal office where both languages are used.

We received another complaint in 1983 about the Board's failure to provide permit books in French. As noted above, we are still waiting for remedial action to bring the Board's service in this area into line with the Official Languages Act and the requirements of the Charter of Rights.

Cape Breton Development Corporation

Devco, as the Cape Breton Development Corporation is familiarly known, is a newcomer to our review. It has two major responsibilities: to operate coal mines in the Sydney area, and to promote diversification of the Cape Breton economy. It has 4,679 employees, about 4,000 of whom are employed in its Coal Division. Its Industrial Development Division has a permanent staff of 177 and about an equal number of seasonal employees. Some 250 people work in its Sydney headquarters divisions and support groups.

Our recent audit of the Corporation revealed that it has difficulty providing adequate service in French to local residents and tourists. Moreover, French has little status within the organization, and it has not as yet developed an official languages policy or programme. Indeed, language matters are generally given short shrift and staff is scarcely aware of their rights and obligations in this area.

Most of the Corporation's contacts with the local population are in English only, despite the fact that there are sizeable proportions of Francophones in some localities. Information about community and economic development is usually made available only in English and most publications are produced only in that language. Although signage is bilingual at headquarters, it is seldom so elsewhere and telephone reception is usually in English.

Devco operates two restaurants at the Fortress of Louisbourg, both of which provide good bilingual service. The Corporation also runs tourist operations elsewhere in Cape Breton: stores and shops, a golf course, a marina, a beach and a miners'

village. Service in French at these locations is either very limited or simply unavailable. We have recommended that this situation be corrected.

No precise figures are kept on the number of Anglophones and Francophones on the Corporation's staff although it was recently estimated that less than one per cent of employees were Francophones. We have suggested that Devco determine the first official language of its employees and seek to recruit Francophones in numbers more proportionate to the number of French-speakers on the Island. Meanwhile, as might be expected of an organization with so few Francophone employees, the language of work within the Corporation is English.

No complaints were received against Devco in 1983.

Chief Electoral Officer

The Office of the Chief Electoral Officer made a determined effort in 1983 to solve certain problems noted in our past three reports relating to service to the public at election time. Service to the public and the language-of-work situation are still good, but the Office has not yet managed to increase Anglophone participation.

The Office has classified 37 of its 45 positions bilingual and all incumbents meet their language requirements. It has also decided, as they become vacant, to raise the linguistic profile of seven positions which currently require only an elementary level of second-language proficiency.

In all the Office's internal activities, including those related to supervision and central services, employees are able to use the language of their choice. The only black cloud remaining is the low participation of Anglophones (8 out of 45 employees). Although the Office is small and the rate of staff turnover low, we have difficulty understanding why it has not yet managed to deal more effectively with a problem which has existed for a number of years.

Although the Office has little control over returning officers and the other employees hired at election time, it does everything in its power to ensure that bilingual services are provided where the official-language minority represents 5% or more of the population. (Ninety-two of 282 ridings fall into this category.) It is also looking for ways of improving services to the minorities living outside these areas — in our view, a praiseworthy initiative.

The Office has accepted our suggestion that signs be posted in polling stations informing voters that they may be served in their language, and that electoral staff be identified by special buttons. An amendment to the legislation has also resolved the problem of unilingual auditors' reports on candidates' campaign expenses: from now on, only the summaries of these reports, which are already in both languages, will be published.

Although the Electoral Boundaries Commissions, which are responsible for reviewing riding boundaries after each census, do not fall directly under the Office's jurisdiction, it has made them aware of their linguistic obligations by encouraging them to publish their proposals in minority-language newspapers and by providing

simultaneous interpretation at public hearings. In general, these efforts have produced good results. We did, however, receive two complaints against the Boundaries Commission of British Columbia, which published only part of its proposals in a minority-language weekly. Because of the publication deadlines set out in the Electoral Boundaries Readjustment Act, the Office was unable to correct this error; it did, however, use the same weekly to publish another notice.

No complaints were received about the Office in 1983.

CNCP Telecommunications

Although telegrams now represent only a small part of its activities, CNCP Telecommunications still maintains contact with the general public through its telegraph services. Clients can be served in person in French at its Montreal and Ottawa offices and in English everywhere in Canada. Telephone service is provided in English by individual offices, and in French on a centralized basis by the Montreal office through an INWATS number that any client may dial free of charge.

In 1982, we conducted a survey of telex subscribers in New Brunswick, Quebec, the National Capital Region, Northern and Eastern Ontario and Winnipeg, many of whom also used other CNCP services. The survey revealed that clients who wished service in English by telephone, in person or in writing, for billing purposes, etc. encountered no problems. However, in Montreal, the National Capital Region and the rest of Quebec, where demand for service in French was 50%, 25% and 83% respectively, a number of clients had trouble being served in that language. As a result of these findings, the Corporation has decided to examine the question in greater detail.

English is used for internal communications at the Toronto headquarters and in all regional operations except in the Quebec portion of the Eastern Region. Both languages are used throughout Quebec, but oral and written communications with headquarters and with other regions are in English. There are no data on the representation of the two official language groups.

Two of the three complaints received against CNCP related to the lack of telegraph services available in person in French at the Vancouver office, a situation we criticized in our 1982 audit. Should recruitment become necessary, CNCP is committed to considering bilingual candidates for employment at this office. In the meantime, it encourages the present staff to refer French-speaking customers to the INWATS number. The third complaint dealt with the unilingualism of an Eastern Region manager and has been resolved.

Commissioner for Federal Judicial Affairs

The Office of the Commissioner for Federal Judicial Affairs continues to serve its clients well in both official languages and has made progress in correcting problems in the language-of-work area which we have noted in previous reports. However, the Office still has too few Anglophones on its staff.

The Office's principal duty is to publish a record of Federal Court decisions, which is now released simultaneously in both official languages. It also organizes language training for judges, of whom 288 took courses this year.

Twenty-three of the Office's 29 employees occupy bilingual positions and all but two meet their language requirements. All five bilingual positions filled this year were staffed with linguistically qualified employees.

Anglophones now account for only nine of the Office's 29 employees, and only three out of eight new staff hired this year. The Office should make a greater effort to recruit qualified bilingual Anglophones to its ranks.

Although two-thirds of its employees are Francophone, the Office has traditionally carried out its internal operations in English, particularly staff meetings. However, thanks to strong encouragement from senior management, French is now being used more frequently in meetings, and work documents and internal services are readily available in either official language.

The number of performance evaluations of Francophones conducted in French increased from four out of 15 last year to seven out of 17 this year. Unfortunately, supervision in French is not always provided in the Office's largest branch, which produces court records. The Office does plan eventually to classify a supervisory position in this unit as bilingual, but might have done so this year when one such position fell vacant.

We received no complaints about the Office in 1983.

Communications

The Department of Communications provided few surprises this year. A survey of clients showed that the public was on the whole well satisfied with the linguistic aspects of its services. The Department is still striving to encourage the use of French as a language of work in its highly technical milieu, and there are signs that it is having some success. On the other hand, the number of Francophone employees in Ontario and the West, and of Anglophones in Quebec, remains unacceptably low, and no new initiatives have been taken to deal with the situation.

Three-quarters of the some 1,000 bilingual positions involve service to the public. During the year, the level of second-language knowledge required for these positions was reviewed, and raised where necessary. The Department also made monitoring of its official languages programme a part of its internal audit system; this should help ensure that a high standard of service is maintained.

Although English is the predominant language of communications technology, the Department has found ways to encourage its Francophones to use their language more often at work. In particular, it has stimulated the exchange of scientific information in French by creating strong links with Francophone universities and by ensuring that they receive an appropriate share of its research contracts. Above

all, the number of Francophone managers (now 23.6% of the total) and the increasing number of bilingual Anglophones are making French a viable option for a range of internal communications.

By the end of the year Francophones represented 29.8% of the Department's almost 2,300 employees. Especially noteworthy was the progress made in the Scientific and Professional category, where the percentage of Francophones rose from 18% to 20%. The Department has a long way to go, however, before its participation rates will be acceptable on a regional basis across Canada. At present, only 17 of its 475 employees west of Ottawa are Francophones and only two of its 148 employees in the Quebec Region are Anglophones.

Following a review of its activities, we were pleased to note that the Canadian Cultural Property Export Review Board, whose secretariat is staffed by four departmental employees, two Anglophones and two Francophones, also has no difficulty serving its clientele in both languages.

The five complaints received in 1983 concerned reception and telephone greetings and unilingual entries in telephone directories. The Department has been co-operative in settling them.

Comptroller General

As befits a financial watchdog, the Office of the Comptroller General has again managed to keep its linguistic accounts in the black. The Office has above-average capacity to serve its clients bilingually, and fair representation of both language groups on staff. However, French is not used to any great extent in the workplace and, despite our suggestions, the Office has not yet raised the language standards of any of its officer positions.

The Office's official languages programme is administered by the group responsible for these matters in the Treasury Board Secretariat and the Department of Finance. Managers are directly involved in language planning and are held accountable for achieving certain goals. After this year's plan was approved, management circulated a summary to all employees and invited comments and questions. The Office also has good review mechanisms for its language programme, including an annual survey on language of work and periodic audits of other activities such as telephone reception.

The Office should have no problem serving its clients in the official language of their choice; 118 of its 160 positions are classified as bilingual and 82% of the personnel involved meet their language requirements. The number of positions requiring a knowledge of both languages increased by 14% this year. Officers are regularly called upon to discuss complex financial matters with client departments and, from all accounts, they appear to be able to do so in either language. On paper, however, their positions require only intermediate second-language skills. In its 1983 official languages plan, the Office announced its intention to raise the linguistic profiles of some positions in order to ensure continuing quality of service, but to date this has not been done.

The Office's annual language-of-work survey revealed that the use of French on the job has remained stable. Only 20% of the officers and senior managers are Francophones, and French is used slightly less than 20% of the time at meetings and for drafting documents. Although Francophone employees noted that they communicated with their supervisors mostly in English, three-quarters of them stated that they were satisfied nonetheless with the use of French at work. Internal services are available in both official languages, and the Office is well-equipped with books and manuals on financial administration in both English and French. As of next year, employees will be able to indicate their language preference on the performance appraisal form itself.

Overall participation of the two groups within the Office remains well balanced, at 73% Anglophone and 27% Francophone, but Francophones are underrepresented at the upper levels of hierarchy. They account for only 22%. Some progress has however been made since last year in redressing imbalances in the lower levels of the organization: for the first time Francophones make up less than half of the Administrative Support category.

We received no complaints about the Comptroller General's Office in 1983.

Consumer and Corporate Affairs

Although slow out of the starting gate, the Department of Consumer and Corporate Affairs has gained speed in the back stretch and may yet prove to be one of the front runners in language reform. The Department has taken action on many of the recommendations contained in our 1982 audit: it has made improvements in providing service in French; has sought to put French on a more equal footing with English as a language of work; and has improved the balance of Francophones and Anglophones in several critical categories.

In April, a comprehensive new policy spelling out detailed official languages objectives was circulated to all employees. The same document also set out employees' and managers' rights and responsibilities and made the latter accountable for results. Each major sector now has an official languages plan and senior management conducts quarterly reviews to ensure that the process is on track.

Forty-seven per cent of the Department's 2,660 employees occupy bilingual positions (an increase of 4% over last year), and 1,106 (88.4%) of them meet their language requirements. As a result, service in French is gradually being upgraded in several areas. However, only 18 of the 318 employees in the four western provinces are bilingual and the Department is therefore still obliged to rely to some extent on telephone links as a temporary measure to provide support to "linguistically weak offices". It is very much to be hoped that more bilingual employees can be hired so that crutches of this kind will no longer be necessary.

At headquarters, there have been noticeable improvements in French-language services offered by the Patent Office and the Trade Marks Opposition Board, a source of complaint in the past. For example, in 1981 only one of the 10 employees at the Board was bilingual — now five are.

The use of French as a language of work remains the most difficult hurdle to overcome. However, the Department is making progress: communications between headquarters and the Quebec Region are now usually bilingual or in French; bilingual supervision is on the increase; work documents are bilingual; and French is being used more often alongside English in internal meetings.

Overall, Francophone participation has risen more than 3% over last year and now stands at 37.9%. Francophones are well represented in most categories except the Scientific and Professional, where they account for 18.5%, a modest increase over last year. They are, however, seriously over-represented in the Administrative Support category where they occupy half the positions. Since this category accounts for nearly 39% of all positions in the Department, a serious effort needs to be made to attract more English-speakers. Anglophone participation in Quebec is also unacceptably low at 10 of 275 employees, or 3.6%. A high priority should be given to correcting this imbalance.

Nine complaints were lodged against the Department this year. Five dealt with lack of service in French — in New Brunswick, the West and Ottawa, and four with a lack of English-language service in Montreal and Ottawa. The Department was very co-operative in resolving these problems.

Correctional Service

Our 1983 audit reveals that the Correctional Service of Canada still has some considerable distance to go to put its official languages house in order. Although senior management appear to know what they want, they have yet to convince penitentiary administrators to follow suit. The lack of bilingual personnel and employees' lack of sensitivity toward the language rights of inmates continue to limit bilingual services in a large number of institutions. At headquarters, French has only a marginal status. We have drawn attention to a number of these problems in the past, but are still awaiting tangible reforms.

The Correctional Service has 10,175 employees, approximately 9,600 of whom work in 60 or so correctional centres and 75 parole offices across Canada. In such a decentralized organization, local managers obviously have an important role in implementing the official languages programme. Unfortunately, many managers do not see themselves as responsible for language matters in their respective sectors. Compounding this lack of initiative is the fact that the Service's objectives and action plans are not subject to any systematic monitoring or follow-up.

A mere 13% of the Service's positions are bilingual and one-third of them require only the elementary level of second-language proficiency. Bilingual employees comprise 23% of all personnel in New Brunswick, 21% in Quebec and 57% at headquarters. Elsewhere, the situation is much less satisfactory: of the 3,570 employees in the Western provinces, only 80 are bilingual. The provision of bilingual services, already hampered by the lack of bilingual staff in several regions, is often subject to the even greater handicap of a staff that is frequently insensitive to inmates' language rights. For example, more often than not, administrative communications with inmates are in one language only; health, psychological and case

study services can also be unilingual; communications between inmates and guards are usually in the majority language of the province; and professional training courses for inmates are generally offered in only one language.

On a more positive note, several recent initiatives should help correct at least some of these weaknesses: the Service plans to evaluate the language skills of all bilingual employees in the Atlantic, Quebec and Ontario regions, and, where they are in unilingual positions, to convert the latter to bilingual positions; each institution has been asked to review its performance and to look at ways of improving it; one-third of the bilingual positions staffed in 1983 were filled by people who were already bilingual; and the Service is making a serious effort to replace unilingual signs and notices in penitentiaries.

English is the language of work in institutions located in English-speaking provinces, and French that of Quebec's correctional centres. Except in a few work units, English predominates at headquarters. This situation is largely due to the poor bilingual capability of supervisors. Forty of the 200 supervisory positions are English essential and 25 of the 160 which are classified as bilingual are occupied by unilingual staff. Some work documents are available only in English and almost 50% of the memoranda and guidelines sent to the regions (including the Atlantic and Quebec regions) are issued in English only. Central services are available in both languages but this does not always hold true for staff training and development courses. As part of its effort to improve the situation, the Service this year appointed a co-ordinator to take charge of these matters. It has also set up a specialized language-training programme to develop receptive bilingual skills.

Both language groups are equitably represented, Anglophones comprising 68% of staff and Francophones 32%. Serious weaknesses persist at the regional level, however: Anglophone participation in Quebec (12 out of 2,868) is quite unacceptable, and the percentage of Francophones in the other provinces (159 out of 6,727) almost equally so. The Service must show more vigour in dealing with this situation, which we have drawn to their attention for the past three years. The situation at headquarters also leaves something to be desired; only five of 26 managers are Francophone, and there is only one Francophone among the 17 or so scientists and professionals.

We received five complaints this year against the Correctional Service. Two concerned language of work, one related to unilingual English correspondence sent to a Francophone association, another dealt with a lack of professional training in English for inmates in Quebec and the fifth was about an Anglophone inmate's difficulty in obtaining psychiatric services in English. Four of these five complaints were settled during the year as were ten others carried over from 1982. The Service was more energetic this year in resolving complaints.

Defence Construction (1951) Limited

If not yet a bulwark of bilingualism, Defence Construction (1951) Limited has nevertheless managed to maintain a generally acceptable performance over the year.

The number of personnel meeting the requirements of their bilingual positions is up slightly, from 70% in 1982 to 73% this year. Service to the public is generally bilingual at headquarters in Ottawa, although not all sections consistently answer the phone in both languages. Our 1982 audit noted a number of weaknesses in the Corporation's service to the public in Quebec and New Brunswick in both English and French. However, a reasonably solid framework is now in place, and should suffice to eliminate these problems in the future.

The internal language situation is less satisfactory. For example, administrative documents addressed to all employees are bilingual, but technical directives are received in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg and Victoria in English only. The language of supervision is another major problem: at headquarters over 50% of supervisors are unilingual Anglophones with incumbent rights of one kind or another, while almost one-quarter of the staff are Francophones. Yet management appears to assume that all is well in the absence of specific complaints. We are pressing the Corporation to take a more realistic and dynamic approach.

Since 26% of its 254 employees have more than 20 years of service, Defence Construction expects to see substantial turnover in the next five years. The staffing opportunities which it will create should help in redressing participation imbalances. Currently, however, Francophones are seriously under-represented in all regions (12 out of 174 employees) except Quebec. In that province the pendulum swings violently in the other direction: the entire staff of 21 is Francophone.

The one complaint received against DCL in 1983 concerned a call for tenders not published in the minority-language press, a slip-up traced to inadequate documentation in French provided by National Defence. DCL's admirable response — which might well be emulated by other agencies in similar situations — was to inform DND that nothing would be published in future unless all documents were in both official languages when so requested.

Economic and Regional Development

The Ministry of State for Economic and Regional Development is in good linguistic health. Bilingual service is available at headquarters and in all of the ten regional offices, and the Ministry is taking steps to resolve existing language-of-work problems. As for equitable participation, the main problem is distribution by occupational group, with most Francophones in administrative or support areas.

The Director of Personnel is responsible for monitoring the official languages programme. Managers are involved in language matters, and their performance in this respect will form part of their annual appraisal. A booklet explaining the Ministry's language objectives and the rights and obligations of employees has been distributed to all staff.

Regional offices located in or serving bilingual regions and areas of significant demand are capable of actively offering service in both official languages. The new offices in Montreal, Moncton, Toronto and Winnipeg already have at least two or three bilingual employees, and this situation will improve as additional staff are hired. Some capability also exists in all the other offices.

The Ministry has ensured that all new appointees to bilingual positions, including supervisors, have the requisite language skills. Managers have been advised that they may use the language of their choice at senior management meetings, and all employees have been asked to state the language in which they prefer to have their annual ratings. All internal documents are in both official languages.

One of the major impediments to working in French is that most of the documents from other departments and agencies, which analysts use regularly, are in English only. The Ministry intends to take up this matter with the organizations in question.

The overall rate of Francophone participation is rather high (32.6%), and only in the Administration and Foreign Service category is it close to the generally accepted balance — 19 out of 73. The others are either far below — Management, four out of 31; Scientific and Professional, seven out of 39 — or well above, as in Administrative Support, where 46 of the 85 employees are Francophones. The Ministry should try to achieve a better balance.

One complaint was received against the Ministry at year's end. It concerned an advertisement placed in an English newspaper but not in a French weekly.

Economic Council of Canada

The Economic Council of Canada maintains an enviable record in language of service to the public. Although problems still remain in the language-of-work area, improvements have been made and management is committed to pursuing its present efforts. The Council should, however, keep a close eye on what remains a relatively high overall rate of Francophone participation.

An official languages policy was distributed to all staff in 1983, and a section on rights and responsibilities was incorporated into the employee handbook. Performance vis-à-vis official languages matters now forms part of the annual appraisal of managers and supervisors.

The Council has no difficulty in providing service to the public in both official languages. To improve matters further, however, it will ensure that most of the technical, scientific and professional papers prepared by its own staff or outside contractors are made simultaneously available to the public in English and French.

English is still the predominant language at work, but the situation has improved somewhat. French is used more frequently at meetings at all levels and in day-to-day operations. All support services are available in both languages.

The overall rate of Francophone participation is a substantial 42.7%. Indeed, Francophones account for over half of the total number of employees in the Administration and Foreign Service (14 of 26), Technical (8 of 15) and Administrative Support (19 of 36) categories. In the Management category, four of 13 are Francophones, as are 11 of the 41 in the Scientific and Professional category. The Council will have to step up its efforts to increase Anglophone participation in all but the last of these categories.

No complaints were received against the Council in 1983.

Eldorado Nuclear Limited

Eldorado Nuclear Limited has begun to put in hand some of the recommendations resulting from our audit of its headquarters and research laboratories in Ottawa last year. Management has therefore concentrated its efforts on language training, signage, and translation.

Eldorado has few contacts with the general public. Receptionists at the switchboard, which serves both headquarters and the research laboratories, greet callers in both languages and they now have at their disposal a list of people in various sections who can deal with calls in French. Correspondence is answered in the language used by the client. Most of the Corporation's business is nevertheless conducted in English, and Eldorado should remind customers and suppliers from time to time that it can deal with them in either official language.

The Corporation hired a full-time French-language teacher in the fall to provide individual and group instruction in Ottawa, and is making arrangements to supplement this with periods of immersion in Quebec. Language training used to be largely voluntary; the emphasis will now be on teaching employees who have a definite need for a second language in their work.

Eldorado's mines and refineries are located in predominantly English-speaking areas. Apart from the French-language geological unit at headquarters, the language of work throughout the Corporation is English. Although it has translated its personnel manual, and all its personnel forms and benefits booklets will be available in both languages in 1984, the Corporation is reluctant to extend the use of French for written communications in Ottawa until it is sure that supervisors are proficient enough in their second language; we trust that this is just a matter of time. We have also raised the question of using French as a language of work at its new refinery in Blind River, Ontario, which we will examine more closely in the coming year.

Of its 148 employees in Ottawa, 121 are Anglophones and 27 are Francophones (18%). Statistics are not available for the rest of the Company's 1,300 employees, and an inventory should be taken to enable more effective planning in the language area.

One complaint was received in 1983 concerning the quality of the French in a job advertisement.

Employment and Immigration

In 1983, the Canada Employment and Immigration Commission made a concerted effort to improve the quality of its services in both official languages. A few difficult problems remain, however, one being the low participation of Anglophones in the Quebec Region, and another the lack of adequate means for checking on local operations.

The Commission has on the whole adopted an orderly method of managing its official languages programme. Precise objectives have been set for all directors in the

regions and at headquarters, and regular progress reports are presented to management. When our Office brings a problem to the Commission's attention, management puts pen to paper to remind employees of their obligations. The Commission should, however, take the initiative itself more frequently. Even though senior management has asked regional directors to ensure that the language preferences of the public be respected, particularly in correspondence, there is still no systematic monitoring system at the local level.

The Commission's overall bilingual capacity remains essentially the same as last year and continues to be very weak in certain areas. Of some 25,000 employees, nearly 6,000 occupy bilingual positions and 86% meet their language requirements. Bilingual capability is high in Quebec, New Brunswick and in the bilingual regions of Ontario, but only about 40 of 1,750 employees in Newfoundland, Prince Edward Island and Nova Scotia are bilingual. In order to rationalize the use of bilingual resources in areas with relatively small minority populations, the Commission has centralized its French-language services in one office for the cities of Saskatoon, Calgary, Regina, Vancouver and Hamilton. At our urging, it has also decided to increase the number of bilingual positions in Alberta to meet the needs of Francophones more adequately. More vigorous action is needed, however, in British Columbia, Alberta and Saskatchewan, where only 83 of some 4,700 employees are bilingual. A serious weakness in this region is the low bilingual capacity of Farm Labour Pool offices in the southern Okanagan Valley.

Following considerable agitation by the Quebec Anglophone community and our Office, the Commission now allows people receiving unemployment insurance benefits to take second language training courses when such skills are required to obtain a job. It has also taken a number of steps to increase the availability of professional training courses in both languages in areas where there is significant demand, and to ensure that they are more actively offered by job counsellors in the minority as well as the majority language. A system for evaluating demand for French courses has been established in Ontario, and information campaigns have been organized with academic institutions and minority group associations.

Another noteworthy initiative was the Commission's decision to use bilingual billboards throughout Canada for its publicity campaigns, without waiting for Treasury Board's long-delayed final word on this subject. In all but the Atlantic provinces, where such a system is planned for 1985, it intends to introduce computerized translation in 1984 for cards describing offers of employment posted in CEIC offices.

In the language-of-work field, the Commission has conducted an internal study on the degree to which the two languages are used in bilingual regions and at headquarters, and will adopt an appropriate action plan when the results have been analysed. Other significant developments include performance appraisal forms on which the employee can identify the language in which he prefers to be rated, and closer monitoring of communications between headquarters and the Quebec Region to ensure that they are in French or in both languages.

The overall representation of Anglophones and Francophones is the same as last year, 67% and 33% respectively. Francophone participation in the Management

category has, however, increased from 20.5% to 23% and both groups are well represented in the other employment categories. At the same time, Anglophones represent only 2.5% of the 6,300 employees in Quebec, and we have recommended as a result of our recent audit of this issue that the Commission review its staffing methods and adopt a more vigorous action plan. Correcting this situation should be one of the Commission's priorities for 1984.

We received 107 complaints against the Commission in 1983, most of them dealing with the absence of bilingual telephone or counter services at CEIC offices. Others related to unilingual English publications and to written communications that did not respect the client's language preference, and to professional training courses not being available in both languages. The Commission tightened up its methods of investigating complaints and, in a number of cases, took energetic steps to resolve the problems which they raised.

Energy, Mines and Resources

While 1983 may have seen a touch of the glamour fade from the energy field, the Department of Energy, Mines and Resources continued to make good progress in language reform.

The Department has 1,987 bilingual positions, 1,488 with linguistically qualified occupants (an increase of 15% since last year). The emphasis has once again been placed on service to the public, with 927 positions involving regular contacts with the public now requiring an intermediate level of second-language proficiency. Visitors to the Department's various offices and stands at exhibitions during 1983 were supplied with a questionnaire on which to record their satisfaction or dissatisfaction with the language aspects of the services they had received; criticisms were few and were thoroughly investigated. We rate the Department's service to the public at large as generally very good.

There is, however, room for improvement in service to specialists. A case in point was a seminar on remote sensing which was held entirely in English, despite the presence of Francophones. The Department assures us that it will in future determine the language preferences of such audiences beforehand and arrange for simultaneous interpretation as necessary.

We are also pleased to note that the Department has finally prepared a comprehensive policy on the translation of scientific documents. On the other hand, we continue to believe that its policy on place-names on federal maps is clearly unsatisfactory. This matter is discussed more fully on page 11.

The Department has developed the paper infrastructure required to enable employees to work in the language of their choice, but French is in fact used consistently only in its offices in Quebec, in three or four units in Ottawa where most of the employees are Francophones, and by a handful of other employees scattered throughout the organization. Clearly, the Department's next priority should be to identify the constraints that still apparently make working in French difficult and to devise ways of dealing with them.

Although there have been improvements, and the overall proportions are not unreasonable, Francophone and Anglophone representation is still out of balance both hierarchically and regionally. The number of Francophone employees rose slightly in 1983 to 1,174 out of 5,046 (23.3%); at the executive level, they increased from seven to nine out of 111 (8%); and among scientists and professionals rose to reach 183 (13.4%). By comparison, their proportion in the Administration and Foreign Service category is 25%, and in Administrative Support it is 32%. In Quebec, only four of the 53 employees are Anglophone (8%).

Fourteen complaints were received in 1983. Two concerned the Canadian Teledetection Centre; the others related to service to the public, failure to use minority newspapers, notices about scholarships in French in Montreal's daily, *The Gazette*, and signs and notices. The Department was very co-operative in dealing with these matters.

Environment

The Department of the Environment deserves a better than passing mark for its language achievements in 1983: most components of the Department made gains and plans were laid for further improvements.

Our recent audit reveals that in the national parks, one of the Department's principal points of contact with the public, services are generally provided in both official languages. Nevertheless, major variations can be found from season to season and from one park to another, and we have recommended a series of measures for dealing with this problem. Except for a few locally produced publications, brochures and maps are generally bilingual. However, Parks Canada is still in default in the matter of adequate bilingual signage on highways within the parks.

The Atmospheric Environment Service plans to install a cross-Canada network early next year which will provide recorded meteorological information in both languages. In addition, the Service is continuing to recruit bilingual meteorologists in accordance with its five-year plan.

The Department's practice is to publish popular scientific and technical texts simultaneously in both languages. For more specialized documents, which are published in the author's language, a summary is made available in the other official language.

Twenty-two per cent of the Department's 12,135 employees are in bilingual positions and 80% of the personnel involved meet their language requirements, most at the intermediate level. This represents an appreciable improvement — up some 3% from last year.

Environment Canada continues to pursue equitable participation as a long-term goal. Francophones now represent 20% of the staff but they are still well below that figure in the Management and Technical categories (13.9% and 16.3% respectively). There are also serious problems in the regions: Francophone representation is 8.5% in Northern and Eastern Ontario, for example, and 16.4%

in New Brunswick; and Anglophones make up only 7% of the Department's staff in Quebec.

English continues to predominate in the workplace, except in Quebec and in a few sections at headquarters. However, most work documents are bilingual, with the exception of computer manuals, and internal services are available in both languages. A very respectable 85% of supervisors meet the language requirements of their positions, but the Department apparently has no way of verifying whether employees receive their performance appraisals in the language of their choice.

We received 34 complaints against Environment Canada in 1983. Thirty concerned various aspects of language of service, and four related to language of work. The Department was very co-operative in resolving these matters.

Export Development Corporation

The Export Development Corporation is proceeding well with the implementation of a number of recommendations contained in our recent audit report. Its language policy has been revised to put more emphasis on the right of employees to work in the language of their choice, and managers are becoming more involved in the official languages programme.

The Corporation's clientele is composed mainly of Canadian exporters and foreign buyers. To serve this rather specialized public, it has good bilingual capability at head office in Ottawa and in its regional offices in Montreal, Toronto and Vancouver. Of the Corporation's 610 employees, 45% are bilingual, and all its publications are produced in both official languages.

The language of work is generally English except in the Montreal regional office and in a few sectors at headquarters. Some work documents are still in English only, and supervision is not always available in French because over one-third of the supervisors are unilingual. The Corporation is trying to remedy this unsatisfactory situation by accelerating language training for this group.

The Corporation has made considerable progress in terms of more equitable participation. Francophones now constitute 28% of all employees and are generally well distributed among the occupational categories. Francophone participation is also acceptable in the various organizational units except for the Corporate Affairs Group, where the rate is a low 14% of 66 employees.

We received one complaint against the Corporation late in 1983. It concerned unilingual French telephone reception in the Montreal office and was quickly resolved.

External Affairs

The Department of External Affairs emerged from last year's extensive reorganization with exciting new plans for its linguistic future. Many of the proposals are designed to deal with problems we noted in last year's audit of posts abroad and

the Passport Office. So much for plans; an official languages policy has been updated and distributed, and managers must now commit themselves to making it work.

Almost one-third of the Department's 4,100 employees are assigned to posts abroad. Again this year, the Department reported that 81% of its Foreign Service Officers had an intermediate or superior level of second-language proficiency; for 1990 it has set itself the goal of 95% bilingual capability among this group. The Department also recognizes that it must take concerted action to reverse the decline in the number of bilingual rotational secretaries. It aims to have 70% of this group working in both official languages by 1988; this would represent a significant increase from the current level of 51.5%, and will entail vigorous efforts to reverse the downward trend of the past few years. For both groups the emphasis will be on a special language-training programme and the success of the effort will depend to a large degree on the co-operation of managers in freeing their staff for courses.

The Department has over 90 posts where locally engaged staff handle reception duties. In 40 of them the receptionists speak only one of Canada's official languages, thereby obliging some callers and visitors to wait while assistance is sought from a linguistically qualified member of the staff. Approximately 35 posts have opted to correct this situation through language training and have submitted their plans to headquarters. The target year for bilingual reception services at all posts is 1986. Although Canadian cultural centres abroad continue to publicize their activities largely in the language of the host country, they have agreed to do a survey of the linguistic preferences of their visitors in order to determine the extent of the demand for service in English and French. Results were still awaited at year's end.

Weaknesses in reception services are not limited to operations abroad. Complaints received this year indicate that the Department must be careful to ensure that services at headquarters and in passport offices are offered in both official languages.

Although overall participation rates were 71% Anglophone and 29% Francophone, some imbalances persisted in certain groups. Among Foreign Service Officers, the proportion of Francophones remained the same as last year (22.7%) and again this year Francophones represented only 12% of the staff in the Scientific and Professional category and 18% of Technical category employees. The Department's objective is to raise the participation rate of Francophone Foreign Service Officers to some 30% by 1993, and that of Francophone technicians to 20% by 1986.

Departmental plans also aim to increase the use of French as a language of work. A prerequisite to their success is the leadership and involvement of managers who must create an environment where staff may work in the language of their choice. The newly revised official languages policy, which reminds managers at headquarters and abroad of their obligations, should be helpful in working toward this end. In all, 22% of supervisors at headquarters are unilingual, the figures for non-rotational staff being 26% (80 of 303), and for rotational personnel, 13% (21 of 163). Of the 80 non-rotational supervisors who do not have the required language

qualifications, 66 have exemptions and are being encouraged to enrol in special in-house language courses. Recent staffing action is more encouraging: 27 of 32 non-rotational supervisory positions have been filled by bilingual persons. Among positions providing internal services, 90% of the bilingual positions now require intermediate or advanced levels of second-language knowledge and 79% of the staff involved meet the requirements.

Twelve complaints were lodged against the Department in 1983. Nine involved unilingual service to the public (five at posts abroad, three at headquarters and one in the Halifax Passport Office). Three others concerned unilingual signage. Eight have been resolved satisfactorily, together with six outstanding from 1982, an indication of the Department's increased co-operation in dealing with these matters.

Farm Credit Corporation

The Farm Credit Corporation has produced another bumper crop in the language field.

The Corporation has 677 employees, 24% of whom occupy bilingual positions; and 81% of the personnel meet their language requirements, either at the intermediate or superior level. As a result, the Corporation has no trouble providing service to its clientele in both official languages at headquarters and in its regional and district offices. Its publications are issued simultaneously in both official languages.

Employees are encouraged to work in the language of their choice in Ottawa and in bilingual regions. Work documents are also available in both official languages and employees receive their performance evaluation in the language of their choice. Francophone and Anglophone participation rates are 26% and 74% respectively, and both groups are well distributed in all employment categories. Anglophone representation in Quebec has dropped to one per cent, an unacceptably low level.

The one complaint we received against the Corporation this year dealt with unilingual English service at its Prince Albert office. The Corporation promptly assigned a bilingual employee to the office. Would that other agencies could act as effectively in response to complaints.

Federal Business Development Bank

Despite a staff reduction of 15%, the Federal Business Development Bank held its own on the language front in 1983. It has maintained its capacity to provide service in both languages and has begun to act on the recommendations contained in our recent audit report, particularly those relating to language testing and training. The language of work is still primarily English, but on the whole the Bank has a good mix of Anglophone and Francophone employees.

The Bank's head office is in Montreal, and regional offices are located in Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg and Vancouver. Total staff in 1983 was 1,677, a

decline of over 300 from the previous year. It is to the Bank's credit that despite these developments, it has still managed to retain an adequate bilingual capability.

An extensive language testing programme is now underway at head office and will be extended to regional and branch offices. This process should be accelerated in offices where there is a significant demand for service in the second language.

The Bank has 26 offices in areas with a minority population of over 10% and each is capable of serving the public in English and French. Publications and forms are produced in both languages.

All internal documents are bilingual, and central and personnel services are usually available in both languages. Nevertheless, outside the Quebec Region, the language of work is normally English, mainly because of the number of managers who are unilingual. Even at the head office in Montreal, 33% of senior and middle managers are not fluent in French. We think that this unsatisfactory situation can be changed as a result of the stepped-up language-training programme.

Francophones account for 26% of the Bank's 1,677 employees and are well distributed among the four employment categories. There are, however, problems of a geographical nature: in the Quebec Region, only 4% of 274 employees are Anglophones; and Francophone representation is less than it should be in Manitoba and Ontario.

Four of the five complaints received in 1983 have been settled satisfactorily. They involved unilingual documents and the poor quality of French in a circular. A complaint concerning the use of the minority media received at year's end is still under study.

Federal Court

Our recently completed audit revealed that the Administration of the Federal Court of Canada generally provides its services in both languages. However, it should develop a better-planned approach to official languages: it is slow to correct weaknesses that hinder a greater use of French at work, and there are still imbalances in the participation of the two language groups.

The Administration of the Court has a good bilingual capability. Ninety-five of its 145 employees occupy bilingual positions and all but eight of the staff involved meet their requirements. Commissionaire reception is provided in both official languages during normal working hours. When cases are heard in bilingual regions or when both Anglophones and Francophones are parties to cases, the Administration assigns bilingual registry officers. In 1983, 24 of the 40 registry officers were able to handle both languages, as compared to 15 last year.

In nine Canadian cities, the Federal Court's registry services are offered through the provincial superior courts. Unfortunately, existing agreements contain no clause providing for the offer of bilingual services. In our view this is an anomaly — particularly in the Fredericton and Saint John offices which serve New Brunswick,

and in Winnipeg and Quebec City — and we trust the situation can be set right without delay.

Simultaneous interpretation is available at hearings when one of the parties requests it, but such requests are not frequent. The Court Rules require that the person making such a request demonstrate "in what manner the applicant will be placed at a disadvantage if facilities for simultaneous translation are not made available." In our view, this provision runs counter to the Official Languages Act, which clearly stipulates that members of the public have the right to be heard in the language of their choice before federal Courts of Law.

The Administration still has to improve its situation concerning the issuance of judgements in both languages. Although the Official Languages Act stipulates that the Court's final decisions, orders and judgements are to be issued in both languages "when they determine a question of law of general public interest or importance," only one or two per cent of the decisions are apparently considered by the Court to fall into this category.

There can also be considerable delays before judgements issued in one language are published in the other. There are approximately 400 untranslated judgements and the Administration has yet to establish an order of priority for their translation. It has, however, taken steps to create its own translation unit in order to deal more expeditiously with the translation of important decisions. Given the importance of the Court's activities, both practical and symbolic, we very much support this initiative.

Administration staff is composed of 73 Anglophones and 72 Francophones. The high representation of Francophones is due mainly to the fact that they occupy 46 of the 83 positions in the Administrative Support and Operational categories. The Administration has adopted no measures or objectives to correct this situation although we have commented on it in past reports. Participation is more balanced among senior managers and officers, where there are 35 Anglophones and 26 Francophones.

Despite the sizeable representation of Francophones, French has not yet attained a proper level of use as a language of work at headquarters: for example, supervisors often issue memoranda in English only; meetings are usually held in English; and some work documents are not available in French.

One complaint was lodged against the Federal Court in 1983. It dealt with the publication in English only of a judgement relating to the cruise missile issue and is still under study.

Federal-Provincial Relations Office

After a few years of shuffling its feet, the Federal-Provincial Relations Office has found its second wind and has improved its official languages performance substantially. French now has a more respectable presence in the workplace, and the Office appears to be following up on most of the recommendations of our 1982 audit report.

During the year, responsibility for the FPRO liaison officer positions in each of the provincial capitals was transferred to the Ministry of State for Economic and Regional Development. The Office now has 48 employees, of whom 44 occupy bilingual positions and 32 satisfy their language requirements.

To improve its capacity to deal with federal and provincial officials in both languages, the Office has begun to require that its officers and senior managers have the highest level of second-language proficiency; although it continues to appoint people with an intermediate knowledge to these positions, it now stipulates that they must attain the required proficiency within a reasonable period of time. Lower down in the hierarchy, however, the Office is still having difficulty ensuring bilingual reception at the entrance to one of its buildings.

French is now used more frequently at meetings and for drafting documents and reports, and supervision is provided in both languages. In 1983, 45% of the Office's Francophones received their evaluation in French, compared to 20% last year. The Office will ask employees, the next time they are rated, to indicate in writing the language in which they prefer to receive their evaluation report.

There are 25 Anglophones and 23 Francophones on staff. Only five of 20 employees in the Management category are Francophones, and Anglophones are under-represented in the Administrative Support category, where they occupy three of 15 positions. The Office should aim for a better balance in both areas.

No complaints against the FPRO were received in 1983.

Finance

The Department of Finance moved back on track this year with improvements in both service to the public and its language-of-work situation. Francophone participation remains high as an overall figure but it is still low in the Scientific and Professional category and continued to decline in the management group.

We noted last year that the Department did not have an up-to-date language policy for employees, that telephone reception was not consistently bilingual, and that two publications were issued almost entirely in English. We are pleased to report that steps have been taken to resolve all three matters. A policy paper was completed in 1983 and is to be distributed early in 1984. Employees have been reminded of their responsibilities regarding telephone reception, and the situation is being monitored twice a year. Of the two publications in question, one has been dropped and the other is now being produced in both languages.

Of the Department's 834 employees, 63% are in bilingual positions. The proportion of bilingual positions requiring only basic skills dropped from 25% in 1982 to 17.5% in 1983, a step in the right direction. On the other hand, positions requiring the advanced level rose only marginally from 3.5% to 4%. Since close to 40% of the Department's employees are in the Management and Scientific and Professional categories, areas requiring considerable professional skills, it is doubtful if anything less than a relatively advanced level will enable them to be genuinely effective in their second language.

The results of the latest annual in-house survey reveal that Francophones use French 35% of the time, the same as last year. Englisn remains heavily predominant in three branches (Economic Programs and Government Finance, International Trade and Finance, and Tax Policy and Legislation), and additional efforts will have to be made in these areas. On the other hand, no language-of-work problems were reported in the Federal-Provincial Relations and Social Policy Branch, and the Fiscal Policy and Economic Analysis Branch has managed to increase the use of French in meetings and in employee appraisals.

Overall Francophone participation stands at a rather high 34%, mainly due to the fact that Francophones account for 40% of the 177 employees in the Administration and Foreign Service category and 49% of the 289 in Administrative Support, two categories which together account for over half of the Department's total strength. In the Management category, on the other hand, the proportion of Francophones continued to decline, from five out of 30 in 1981 to three out of 56 in 1983, and in the Scientific and Professional category, it remained at a relatively low 20% (53 out of 264). The Department should make a considerably more forceful effort to redress these imbalances.

Again this year, we received the usual rash of complaints (6) about unilingual posters and displays for Canada Savings Bonds in a number of banks and trust companies, particularly in Quebec. It is becoming increasingly obvious that the Department should adopt an integrally bilingual format for such items. As long as the choice as to which language will be displayed remains with individual bank managers, it is quite clear that linguistic gaffes will continue and that the campaign will remain a yearly source of complaints.

Four other complaints were received against the Department in 1983. One referred to a French letter under an English letterhead, the result of a clerical error. A second stated that telephone reception was not handled in both languages at a given number; a review of the matter revealed that, under normal circumstances, an adequate bilingual capability was available. The third concerned a unilingual French version of the "6 and 5" reminder on official stationery; this was resolved with the issuance of a bilingual logo. The fourth complainant suggested that the country of origin of articles imported into Canada should be indicated in both official languages instead of only in English as is not infrequently the case for certain goods. On this score, because of Canada's international obligations under the General Agreement on Trade and Tariffs, it appears that no changes can be made at this time. We therefore suggested to the Department that, when negotiations reopen, Canada's representatives should seek an arrangement that better reflects our bilingual status.

Fisheries and Oceans

We are pleased to note that the Department of Fisheries and Oceans has improved its ability to serve the public in both official languages, but it should direct more of its efforts to increasing Francophone participation and promoting the use of French in the workplace.

The Department is highly decentralized: almost three-quarters of its 6,284 employees are located on the East and West Coasts, and the remainder are spread across Canada. There is a rather small proportion of bilingual positions (about 16%), but 835 of the 1,015 staff involved meet their language requirements, most of them at the intermediate or superior proficiency levels. This enables the Department to provide generally satisfactory service to the public in both languages in the National Capital Region, in Quebec and in most of the Maritime provinces. However, its bilingual capability is still weak in Ontario and Manitoba, and virtually non-existent in British Columbia and Newfoundland.

This year, a revising/editing unit was established within the Communications Directorate to check the linguistic quality of publications in both official languages. This service is available to regional as well as headquarters staff. We are hopeful a more progressive policy regarding scientific and technical publications will result in more of them being released simultaneously in both languages.

Anglophone-Francophone participation continues to be out of balance. Although the proportion of Francophones increased slightly this year to 12.2% (about 770 employees), they are still under-represented in all employment categories and at all levels. The Department recognizes the need to achieve a better equilibrium and is planning to raise Francophone representation to 25% by January 1986 in specific target groups within the National Capital Region. However, it evidently has a considerable distance to go and should not lose sight of the fact that Francophones are also under-represented in other geographical areas outside Quebec and New Brunswick. The participation rate of Anglophones in the Department's Quebec offices has remained stable at about 11%.

English is by far the predominant working language. However, bilingual supervisory positions now require at least an intermediate level of proficiency in English and French, and the Department plans to conduct a survey of employees to determine their level of satisfaction with the language of supervision. In addition, managers have been asked to ensure that communications with Quebec offices are in French and that work documents, including Treasury Board submissions, are prepared in both languages. Although these are steps in the right direction, greater forcefulness is needed if French is really to achieve equal status as a language of work.

Fisheries and Oceans was the subject of 11 complaints in 1983: six concerned various aspects of service to the public, three dealt with language-of-work problems, and two related to language requirements of positions. The Department was very co-operative in resolving them.

Foreign Investment Review Agency

The Foreign Investment Review Agency (FIRA) was established in 1974 and employs some 127 people. Its role is to assess the benefits to Canada of foreign investment proposals. The Agency has extensive contacts with federal departments, provincial governments, foreign investors and Canadian firms representing them.

FIRA is generally able to deal with its clients in their preferred official language. It is, however, experiencing some difficulties with respect to language of work and the equitable participation of both language groups.

Our recent audit revealed that the Agency had developed and distributed a brief official languages policy that was quite clear regarding service to the public, but rather vague about language of work. As a result, the Agency is revising the policy. We also found that it had no formal procedures or guidelines with respect to the language requirements of positions, and that a number of positions requiring English only should have been identified as bilingual. The Agency has now developed the required guidelines, and the positions in question are being reviewed.

FIRA is capable of meeting the rather limited demand for service in French with which it is required to deal. As part of our audit, we surveyed a number of legal firms which do business with the Agency, and none reported any difficulty dealing with its personnel in either English or French. Such good marks are no doubt due in part to the fact that the Agency has 59 bilingual employees, including 15 at the executive level and 22 at the officer level. Furthermore, most bilingual positions require either the intermediate or superior level of second language proficiency. All FIRA publications are put out in both languages.

Despite a clear policy on the matter, telephones were not always answered in both languages; nor does telephone reception appear to be monitored in any systematic way. However, the Agency is now arranging for its staff to be reminded periodically of their responsibilities in this regard, and the secretarial manual is being revised accordingly.

English is clearly the predominant language of work. Among the few manuals produced by the Agency, some were not fully bilingual at the time of the audit, and memoranda to staff, produced by the various branches and divisions, were often in English only. The manuals are now being translated, and managers have been reminded to issue documents intended for general distribution in both languages. Meetings are almost invariably conducted in English and a number of internal services are not available in French. The latter situation is, however, changing, and we find on the whole that the agency is striving, although rather more slowly than we would wish, to deal with its language-of-work weaknesses.

At present, 25 of FIRA's 127 employees are Francophones, but almost half of them are in the Administrative Support category. At the executive level, 12 of the 14 incumbents are Anglophones. The Agency should persevere in its efforts to correct these participation imbalances.

One complaint was received against the Agency in 1983. It concerned a document which was not available in French. A French version was promptly produced.

House of Commons

The House of Commons has again matched word and deed in its efforts to bring about language reform on the Hill. The past years have seen the face of the Parliament buildings transformed as signs and inscriptions were rendered bilingual both

inside and out. The process culminated this year with the re-opening of the Memorial Chapel, in which virtually all inscriptions and plaques have been redone in both English and French.

This year, the three sectors of the House — headed by the Sergeant-at-Arms, the Clerk and the Administrator — all developed official languages plans. Nevertheless, the language programme at the House lacks some vital elements: for example, there are no formal audit or evaluation measures, and no quality control procedures for the production of internal documents. Moreover, in light of the number of requests for information we have received from House employees, it would appear that they would benefit from regular briefings on their linguistic rights and responsibilities.

With 849 of its 1,900 employees bilingual, the House of Commons is well equipped to offer service to the public in both languages. The House has an active language training programme, with 58 of its employees currently taking courses. The Sergeant-at-Arms sector has the lowest percentage of bilingual positions (64%) and the highest proportion of persons who lack the requisite skills (44%). Complaints about unilingual English security guards confirm the existence of problems in this area, problems that continue despite the fact that language is taken into account when guards are assigned to entrances. Pages working in the Chamber are also required to be bilingual; those who are not upon appointment receive intensive language training.

Public hearings of House committees meeting outside Ottawa have not always been advertised in the local minority-language press. The House has made good progress this year in clarifying its advertising policy, which now stipulates that such papers must be used. Members of the public can of course present briefs or testify before committees in either language anywhere in the country.

We wish we could be as positive about the language-of-work situation. Of 1,900 employees, 545 are in various management categories, often with supervisory duties, and some 40% are unilingual; in the Sergeant-at-Arms sector 125 of 250 supervisors are not qualified in French. It is also unfortunate that a number of internal documents are available in English only: in the Clerk's sector they are normally bilingual, but the Sergeant-at-Arms and Administrator sectors still have some way to go.

Participation of the two language groups is not well balanced. More than two-thirds of House employees are Francophones, but the majority are found in the lower level employment categories. Anglophones make up half of the management group, but less than one-third of the Administrative Support, Operational and Technical categories. The situation has worsened slightly since last year with the proportion of Anglophones dropping from 38% to 36% overall while rising from 46.8% to 49.5% in the management group. The House should make realistic plans to redress these imbalances.

We received seven complaints about the House of Commons this year: two concerned unilingual security guards; two the quality of the French texts of internal documents; one a delay in producing the French bound volume of Hansard; one a

Standing Committee that neglected to advertise its public hearings in the minority language press; and one a lack of service in French at a telephone information service. Four were resolved during the year, as was one outstanding since 1981. The House was considerably slower in resolving complaints this year, and in one instance we waited five months for a reply to our initial letter.

Indian Affairs and Northern Development

Language reform maintains its customary leisurely pace at the Department of Indian Affairs and Northern Development. This year some small progress was made in serving the public, but virtually nothing happened in terms of language of work or equitable participation of the two language groups.

Almost 22% of the some 5,700 employees occupy bilingual positions, the majority at an intermediate or superior level, and close to 80% of the personnel involved are linguistically qualified. Moreover, much of the Department is concerned primarily with providing services to native people, 96% of whom prefer to deal with the Department in English. The Department should therefore be able to provide adequate services in French in the limited number of cases in which it is required. However, in spite of its theoretical bilingual capacity, it apparently still finds it necessary to use palliative measures such as an INWATS telephone line to enable Francophones to call headquarters and translation service to help some regional offices reply to correspondence in French. Some comfort can, however, be drawn from the fact that all publications for use by the general public are now available in both official languages.

Although French can generally be used on the job in Quebec and to some degree in the National Capital Region, Fredericton and Sudbury, it is far from enjoying equitable status as a language of work. Internal services, for example, are not all available in French in some regions, and most meetings take place in English. And a directive requiring French to be used in communications between headquarters and the Quebec office appears to have been honoured as much in the breach as in the observance. The management committee has, however, been made aware of the latter problem and one can only hope for the better.

On a more positive note, internal documents produced by headquarters are now bilingual and employees may indicate their language preference on their performance appraisal form. This measure may encourage Francophones, most of whom have traditionally received their appraisal report in English, to ask that it be done in French.

There has been no change in the participation rates of the two language groups. Anglophones occupy 84% of positions and Francophones 16%. Francophone participation is particularly weak in the Technical (12.3%), Scientific and Professional (10%) and Operational (3.6%) categories.

The two complaints we received in 1983 concerned the failure to use the minority French press to publish calls for tenders. One was satisfactorily resolved and the other, received at the end of the year, is still under study.

Insurance

The Department of Insurance turned in a stable if not an inspiring performance in 1983. It has distributed its official languages policy to all staff and usually provides service in the language of its clients. The language of work is generally English, and although overall Francophone representation is acceptable, most French-speakers are found in the lower echelons.

The official languages programme receives considerable attention and has been assured of the continuing support and involvement of senior management. The integration of language objectives with operational requirements has made managers more accountable for their performance in this area.

Together with its language policy, the Department has issued a manual of administrative procedures which serves both management and employees as a source of clarification of their language rights and obligations. The policies were explained to employees through a series of information sessions.

Headquarters is well equipped to provide service in both languages. Almost half of the positions involving service to the public are at the top level of language proficiency and the others are at the intermediate level. Among the regional offices, Montreal has sufficient bilingual resources; Winnipeg has a bilingual receptionist; and the Department is making a similar arrangement in Toronto. When a call is received in French in Winnipeg or Toronto, the receptionist takes the person's name and telephone number and has a bilingual person from Ottawa return the call. Because the Department's specialized clientele is largely Anglophone, this arrangement may well prove adequate, at least in the short term. The Department should nevertheless monitor the situation closely and increase its bilingual capacity should there be any appreciable increase in demand.

The Department has twelve divisions, which are further divided into sections. Since there are only 205 employees, most units are relatively small, and Francophone staff happens to be sparsely distributed throughout the organization. This impedes the use of French in the workplace, as does the fact that 90% of the clientele is Anglophone. Nonetheless, central and personnel services are available in both languages, and two of the Department's manuals, which were previously available only in English, are being translated.

Of the Department's 205 employees, 153 are Anglophones and 52 Francophones, a reasonable distribution. However, Francophone participation in the various categories of employment is high at the entry level and virtually non-existent at the senior levels. For example, in the Actuarial Science Group (AC), although Francophones are very well represented overall (7 of 17), only one is found above the first level because most tend to leave the Department early in their careers; and among the 88 employees in the Commerce Group (CO), only 12 (13.6%), are Francophones. A greater effort should be made to correct these shortcomings.

No complaints were received against the Department in 1983.

International Development Research Centre

Although it still has a considerable way to go, the International Development Research Centre struggled resolutely during the year to make up for lost time. Increased efforts were made to give French a place in the sun as a language of work and to train bilingual employees to be more proficient in their second language. Unfortunately, however, the low proportion of Francophones among managers and professionals tends to offset gains made elsewhere.

The Centre is generally capable of offering its services in both official languages. More than 80% of its positions were defined this year as requiring bilingual staff, including all 15 in the Management category. Their bilingual skills continue to increase as a result of stepped-up language training and the Centre estimates that more than half of its 367 employees are now bilingual, an increase of almost 20% over three years.

The few general-interest publications produced by the Centre are all bilingual. Those of a more specialized nature are not all so, and at our urging the Centre has undertaken a survey to define readers' language preferences more precisely. Unfortunately, it still issues translations of technical and scientific publications many months after the original is published, and the tardy version is invariably the French. We hope the Centre will find a way to stop this unacceptable practice.

Although Francophones account for 34% of the staff, French has never achieved its proper place as a language of internal communications. This year, however, the Centre undertook to make its employees aware of the importance of using both languages at work. Of note also was the initiative of a group of employees who came up on their own with a plan designed to encourage a greater use of French; an internal text revision service which is designed to help bilingual Anglophones write in French; and weekly "Let's speak French" sessions to encourage Anglophones to practise their second language.

Management has encouraged employees to ask that their performance appraisal be completed in their mother tongue. Although the percentage of ratings prepared in French has risen slightly, a number of Francophones still choose English, perhaps out of habit but also because of some supervisors' limited knowledge of French. The Centre hopes that language training will help to correct this weakness, but unless more Francophones fill managerial and professional positions, the situation is not likely to improve quickly.

Because of changes made to the employment categories this year, we are unable to compare the 1983 data with those of last year. However, there are only three Francophones among the 15 employees in the Management category and only 10 among the 56 in the Scientific and Professional category. Both language groups are well represented among officers and support staff and in the Technical category.

There were no complaints against the Centre in 1983.

Justice

The official languages programme at the Department of Justice has all the right ingredients: managers involved in its development, a senior-level committee monitoring its implementation, and a flexible language-training scheme. It is disappointing that the finished product does not completely meet the designers' expectations.

The Department has relatively little contact with the general public, its principal clientele being other federal institutions. Approximately 230 Justice employees provide legal services in 37 departments and agencies in the National Capital area, and another 450 work out of nine regional offices. Although 90 of the 107 lawyers assigned to federal institutions who are in bilingual positions meet the language requirements (an increase of seven over last year), it is disconcerting to note that almost all of the 17 who are not linguistically qualified are in senior positions. We urge the Department to take quick action to increase the bilingual capability at these levels. With the exception of the Edmonton office, where the Department continues its attempts to correct the situation through language training, all the regional offices have bilingual legal advisors on staff.

Fifty-one per cent of the Department's 1,278 employees are in bilingual positions and 88% of them are linguistically qualified. Of the 82 who are not, 64 have exemptions. The Department must develop a comprehensive system to monitor the administrative arrangements needed to ensure bilingual service and supervision in these situations.

The two language groups are fairly well represented in most employment categories, with overall participation rates being 68% Anglophone and 32% Francophone. Two of the six executive positions are held by Francophones, but their participation in the Management category has declined from 22% to 20%. On the other hand, in the Legal Advisor group they now account for 26% of the total, up 3% from last year. Outside the National Capital Region participation rates are less acceptable: only 2% of employees in provinces with English-speaking majorities are Francophone, and Anglophones account for only 3% of the staff in Quebec.

Last year we noted that English was used 80% of the time or more in well over half of departmental committee meetings. Attempts to increase the use of French have met with partial success and we encourage the Department to persevere in its efforts. Another long-standing obstacle to the full use of both languages at work is the unilingualism of over one-third of the employees in supervisory positions. The Department has developed targets for increasing its bilingual supervisory capacity, but is a long way from meeting them. It would do well to fill a considerably higher proportion of its vacant positions with persons who already meet the requirements.

Four complaints were lodged against the Department in 1983. Three concerned unilingual English service to the public (two at head office and one in Winnipeg) and the fourth involved a pay slip which was not completed in an employee's preferred language. They were settled satisfactorily.

The Canadian Unity Information Office reports to the Minister of Justice. Among its linguistic firsts in 1983, it drew up an official languages plan complete with

proposals for correcting weaknesses, and adopted a language policy which has been incorporated into the management manual. A brochure for employees, outlining their rights and obligations, has also been distributed.

The CUIO is currently reviewing the classification of most of its 89 positions, including a reassessment of their language requirements. At present, 83% are identified as bilingual and all incumbents meet their requirements. This situation means that the Office can usually provide service in both official languages, and employees are generally able to work in their preferred language.

Francophones are over-represented in all occupational categories and, overall, comprise 71% of staff. There are, however, said to be plans to increase Anglophone participation, and we must hope that planning will be matched by action.

We received one complaint against the CUIO in 1983. It concerned the quality of French used in a publication produced by the Edmonton office and was quickly resolved.

Labour

In 1983, the Department of Labour completed its evaluation of the use of French and English on the job and launched a study of Anglophone-Francophone participation. Studies aside, however, it has made no dramatic changes in the language area since last year and existing problems have not yet been resolved. Our current audit should provide some useful suggestions on how a number of these difficulties can be overcome.

The Department has no lack of bilingual staff: over half of the 833 employees occupy bilingual positions, and 85% of them meet their language requirements. The only grounds for worry are the relatively small number of positions (70) requiring superior skills in French, a matter we raised some time ago and on which we hope to see action soon. The Department is by and large able to provide satisfactory bilingual service at offices where it has determined there is demand: Moncton, Fredericton, Quebec City, Montreal, Toronto, Ottawa and Sudbury. Outside these areas, however, the capacity to operate in both languages is non-existent.

Overall participation rates have remained stable — 69% Anglophone, 31% Francophone. More than half of the Francophones are in the Administrative Support category; on the other hand, they are not well-represented in the Scientific and Professional (18%) and few are found at senior levels in this category.

There are regional imbalances as well, with only one Francophone among 110 employees in the West, two of 74 in Ontario (excluding the National Capital Region) and none among 31 employees in Nova Scotia. And only 2 of 62 employees in Quebec are Anglophones. A comprehensive plan to correct these anomalies ought to be developed soon.

The Department's recent language-of-work study confirmed that French is used on the job in Quebec and New Brunswick as well as in some divisions at headquarters. Elsewhere, English is generally the rule and most meetings are held in that

language. Central and personnel services are, however, provided in both languages.

Two complaints were lodged against the Department this year. The first concerned a cheque stub in English sent to a Francophone. It was quickly resolved. The second concerned lack of service in French in Halifax. Instructions were issued to employees on how to refer such calls appropriately.

Law Reform Commission

The Law Reform Commission has been a consistently high achiever in the official languages field. Its performance in 1983 maintained that reputation.

Since the Commission prides itself on offering fully bilingual service at its headquarters in Ottawa and at its other office in Montreal, it reacted promptly to the first complaint in five years (concerning unilingual French telephone reception in Montreal) by sending out a reminder to staff to observe the appropriate linguistic telephone etiquette. It also organizes annual information sessions on official languages for its 43 permanent employees, of whom 39 are at headquarters and four in Montreal.

Thirty-six of the Commission's permanent staff are in bilingual positions, most of which require intermediate or advanced levels of second-language knowledge, and all but two of the persons involved are linguistically qualified. The Commission has few contacts with the general public, its clientele consisting mainly of representatives of the legal profession, provincial governments and police associations. All its publications are available in English and French, as are Commission-sponsored study summaries appearing in legal journals.

The Commission strongly encourages staff to exercise their right to be supervised and evaluated in their preferred language. Professional development courses are provided in English and French, and there are courses for Francophone support staff who wish to perfect their first-language skills.

The Commission has managed to increase the number of Anglophones among its permanent staff from 37% last year to 40% in 1983. It should continue its efforts, particularly in the Administrative Support group where only 13 of the 33 employees have English as their first language. Of 30 contract personnel, 63% are Anglophones and 37% Francophones. Overall, the participation rates are almost equal (49.3% Anglophones and 50.7% Francophones).

The one complaint received in 1983 is described above.

Library of Parliament

The Library of Parliament has a well-established tradition of providing bilingual service to its public of Senators, Members of Parliament and Press Gallery journalists, a tradition it has maintained without ever formally setting out language requirements for its staff.

In the course of putting together a language-training policy paper, the Library began this year to identify positions where a knowledge of English and French is needed. The Library's 220 employees have also been informed that they may work in either official language and are entitled to supervision and performance reviews in the language of their choice. Together with last year's *Employee's Guide*, the new document constitutes the beginning of an official languages policy, which we encourage the Library to develop further.

In 1983, overall bilingual capacity fell to 64% from the 70% level it had maintained during the three previous years. However, all 10 members of the executive and senior management group are bilingual, as are 60% of the librarians and 45% of the research officers.

Although both languages were used at most committee meetings, the Executive Committee continued to limit itself to English. We trust they will join the mainstream without delay. Employees are generally able to receive supervision in their preferred language, but alternative arrangements have to be made to compensate for the unilingualism of three of nine section chiefs. These arrangements will need to be monitored regularly.

Again this year Francophones were over-represented at 52%, down one per cent from 1982. They were in the majority at all levels and in all groups, with the exception of librarians and research officers, where they represented 37% and 31% respectively. There has been an increase in the proportion of Anglophones in the Administrative Support group (from 25% to 30%), but the Library still needs to continue its efforts to recruit bilingual Anglophones.

There were no complaints against the Library in 1983.

Medical Research Council

The Medical Research Council of Canada continued during 1983 to perform its work with a high level of linguistic aplomb.

Although the proportion of bilingual employees has decreased somewhat (it now stands at 25 out of 51), the Council has no difficulty providing service in both English and French. In addition, all its publications and forms are in both languages.

Last year we noted that Francophones accounted for 50% of the Council's employees. This year's figure of 42%, while still high, shows that the Council is gradually taking steps to achieve a more equitable overall distribution of Anglophones and Francophones. Anglophone participation in the Administrative Support category has also increased slightly, from 44% last year to 48%. Anglophones account for four of the seven executives and 71% of the employees in the Administrative and Foreign Service category.

Internal services are, as in the past, available in French and English, and employees are able to work in the language of their choice in most branches. Simultaneous translation is provided at meetings convened to consider grant applications, and both languages are used in everyday meetings.

We received no complaints against the Council in 1983.

National Arts Centre

Like a tenor in his prime, the National Arts Centre continues year after year to provide excellent service to both language groups. Nineteen eighty-three was no exception.

As part of its efforts to tighten up the administrative aspects of its language programme, the Centre has formally identified 213 full-time bilingual positions. And with a view to improving service, it has hired a part-time translator to ensure that its publications, all available in both languages, are of consistently high linguistic quality.

This year the Centre also identified the mother tongue of its 585 employees; the results indicated that Francophones represent overall 57% of the staff, which is evidently too high. The proportion of Francophones in the Managerial and Professional Services category is even higher at 60%, and in the Administrative and Operational Support category it reaches 69%. At the same time, some 60% of the 25 most senior staff are Anglophones. The Centre should persevere in its efforts to correct these imbalances.

Despite the participation rates noted above, English is used as a language of work more often than French at the NAC, particularly at the professional and management levels. Most meetings take place in English, although simultaneous interpretation is made available at meetings of the Board of Trustees to encourage the use of French in that forum. No doubt the fact that one-third of the supervisors have an insufficient knowledge of French to carry out their supervisory responsibilities in that language contributes to the general absence of French in the workplace. To improve the situation, the NAC has introduced more language training and has given priority to managers and supervisors. Internal services are available in both languages and supervisors have been notified that the employee's choice of language for performance appraisals must be respected. Approximately 90% of all work documents are bilingual.

The two complaints against the Centre this year concerned minor lapses in written communications, such as a receipt filled out in English for a Francophone and poor quality French in a publicity document. Along with one complaint from last year they have been settled thanks to excellent co-operation.

National Capital Commission

Given the role it plays on the federal scene, the National Capital Commission ought to be an irreproachable standard-bearer of bilingualism. And indeed it has no difficulty offering a wide range of services in both languages; but imperfections in language of work and equitable participation cast a shadow on an otherwise fine performance.

Of the NCC's 826 positions, 465 (56%) are bilingual, but only about 74% of the incumbents meet their language requirements. To their credit, however, 86% of employees serving the public are at the superior level of language proficiency.

In the Operational category, only 63% of the staff in bilingual positions qualify in terms of prescribed language standards. The Commission is striving to find solutions to this problem, for example by providing more job-related language training, and establishing groups working in the same language. Moreover, some 28% of supervisors do not meet their language requirements, a percentage that makes the use of French as a language of work difficult in some sectors. However, the language situation in central and personnel services is satisfactory and French is widely used in a number of work units.

Participation rates are virtually unchanged from last year: 52.7% Anglophone and 47.3% Francophone. Anglophones are generally under-represented except in the Executive category, where they fill eight of the nine positions. The Commission should increase its efforts to attain a more equitable participation of the two language groups.

Three complaints were lodged against the NCC in 1983. Two concerned telephone reception and a third involved a unilingual sign. All were quickly resolved.

National Defence

The Department of National Defence continues its long, slow march toward linguistic reform, but is still faced with a number of serious language-of-service and language-of-work problems.

In 1983, the Department studied the level of Francophone participation in French-language units, revised its procedures for identifying bilingual positions, analysed methods of publicizing its official languages policy and developed projections on increased Francophone participation. All this paper work is fine as far as it goes, but the Department ought also to give more attention to results and to monitoring the field-level application of its policy and directives in a more systematic way. Its Official Languages Branch should be more active in this area.

As noted below with respect to complaints, official languages are often winked at when it comes to serving the public. Weaknesses have been noted in security and reception services, especially where dependents are concerned. The latter number about 130,000 (of whom 12,000 are Francophones) and have regular contacts with the Department for the essentials of life — accommodation, transportation, base Canex stores and education. Their lot is far from an easy one when it comes to getting service in French.

Only about 13% of more than 33,500 civilian positions are bilingual. About 82% of the staff involved meet their language requirements but too large a proportion are at the elementary level of second-language proficiency. Moreover, bilingual positions are unequally distributed across the country: no less than 88.4% are in Quebec and the National Capital Region, but only 6.7% in Ontario, 3.7% in the Maritimes, and 1.2% in the West.

Of 81,250 military personnel, some 15% occupy bilingual positions, but only an unacceptably low 47% actually have the required language skills. The Department has, however, conducted a review of military positions offering services to the

public and has moved to make them more bilingual. As a result, 95% of bilingual positions in the information and recruitment fields, for example, are occupied by persons with the required language skills.

Francophone participation has increased slightly from 19.7% to 19.9% for civilian employees and from 26.5% to 26.9% for military personnel. On the civilian side, the Department has achieved its objective for the Scientific and Professional category (27.5% Francophone), but in the other categories, Francophone participation is roughly 20%; in the executive group, where Francophones still represent only 12.5% of civilian employees, there has nonetheless been a striking improvement over 1982.

The Francophone military presence is also more visible in the ranks and at junior officer levels than at the top. Thus, for example, Francophones represent 33.1% of privates and 25.8% of non-commissioned officers, but 24.1% of junior officers and 14.9% of senior officers (the last three groups showing a 1% increase over 1982).

The language-of-work situation leaves much to be desired. Basic training for recruits and officer cadets is given in both languages, but the use of French decreases in the more specialized and advanced courses. On the civilian side, fully 30% of supervisors lack the language skills required by their positions. Headquarters in Ottawa still functions largely in English for internal communications and meetings, and frequently even for contacts with French-language units to which about 40% of Francophone military personnel are attached. Although most administrative documents are bilingual, very few technical ones are, and not much has been done to correct this. Personnel services are rarely available in French in the Maritimes and in the West, even though many of the bases in these regions have sizable Francophone minorities.

The 40 complaints received against the Department often reflect a disturbing insensitivity toward official language obligations. The changing of the guard at the Governor General's residence, for example, and concerts in Ottawa and Quebec City were all given with little or no regard for bilingualism. Not less than 16 complaints dealt with signage, a matter that should have been resolved long ago, not 14 years after passage of the Official Languages Act. Six dealt with various aspects of language of work. The Department's co-operation in resolving these complaints was slower this year and a number of its answers were incomplete or unsatisfactory.

National Energy Board

Our audit of the National Energy Board this year turned up few surprises. Service to the public remains quite satisfactory, but the Board's efforts to increase Francophone participation and encourage the use of French at work have produced rather meagre results.

Although most of the Board's clients require service in English, the demand for French has grown in recent years. Extensions to the natural gas pipeline network in

Quebec require the Board's approval, engineering details have to be checked, and inspections made as the work progresses. Both languages are used at public hearings, and licences and orders are issued in bilingual form to meet the needs of pipeline companies and local contractors and utilities. Applications to export hydro-electric power across the Quebec-U.S. border also generate a demand for French.

The Board provides its services in both languages through a combination of bilingual staff (Board members and employees), simultaneous interpretation and translation. It has 161 employees in bilingual positions, and 130 of them (80.7%) now meet their language requirements, as compared with 110 last year. However, on paper only nine of its bilingual positions require a superior knowledge of French. We believe as a result that language requirements should be revised to ensure that a suitably high standard is achieved and maintained throughout the organization.

In an effort to encourage greater use of French within the organization, simultaneous interpretation was provided at one of the regular meetings between Board members and senior employees in December. The Board hopes that this initiative will help to break the tradition that technical advice has to be submitted to the Board in English, and that employees at all levels will be encouraged to use French more often.

The total number of employees is about the same as last year and the number of Francophones has risen slightly. Out of a complement of 437, 368 are Anglophones (84.2%) and 69 are Francophones (15.8%). There is still not a single Francophone at the executive and management levels. Since the period of expansion seems to have come to an end, it will be particularly important to ensure that potential Francophone applicants are made aware of all competitions.

We received no complaints this year.

National Film Board

The National Film Board has shown once again that it is one of bilingualism's consistent standard-bearers, due in no small measure to its management's traditionally positive attitude toward language reform.

Four hundred and sixty of the Board's 980 employees occupy bilingual positions and 95% of them meet the language requirements. This is no mean achievement given that 85% of the positions call for language skills at intermediate and superior levels. Moreover, the Board has made judicious use of its bilingual employees to ensure that service in French and English is available from all its offices and that all its publications are available in both official languages. The only shadow on this otherwise cloudless landscape is that telephone reception is not always bilingual at headquarters in Montreal and in some of the regions.

Overall representation of Anglophones and Francophones among the National Film Board's 980 employees is roughly 50-50. Two factors serve to explain the relatively high rate of Francophone participation: the fact that films are produced

in English and French by separate production units, and the location of the Board's personnel at headquarters in Montreal. The basic equilibrium exists within most employment categories except Administrative Support, which is 60% Francophone, and the Scientific and Professional category, only two of whose 10 employees are Anglophones. The Board should make adjustments over time to bring these figures more in line with the overall percentage.

Employees are able to work in English or French at headquarters in Montreal, in the National Capital Region and in the Prairie and Quebec regions. Senior managers at headquarters make it a point to use both French and English at meetings or group presentations, thus encouraging employees to express themselves freely in either language. Management committee meetings are also held in French and English, and simultaneous interpretation is provided for meetings of the Board of Directors. With the exception of technical manuals produced outside the country, work documents are bilingual, central and personnel services are available in both languages and for the most part, employees are supervised and appraised in their preferred official language.

Nine complaints were lodged against the National Film Board this year, two of which related to unilingual telephone reception in French in Montreal and in English in Halifax. Another concerned stationery which was not completely bilingual. They were settled promptly. Six complaints are still under study. Five relate to a unilingual English Christmas window-display in Winnipeg and the sixth to unilingual publicity material sent to a Francophone.

National Health and Welfare

The Department of National Health and Welfare continues to provide generally satisfactory bilingual service. However, the proportion of work carried out in French at head office is still relatively low, and Francophone participation needs to be increased in a number of employment categories. Fitness and Amateur Sport, for its part, has certainly not won any linguistic medals this year.

The Department has some 9,000 employees, of whom about 40% work at headquarters in Ottawa. Overall, nearly 3,000 (approximately 30%) occupy bilingual positions and 80% of these have the requisite language skills. The Income Security and Social Services branches have increased their bilingual capacity by upgrading the language requirements of a number of positions, and by staffing vacancies with employees who are already bilingual. However, complaints against the Income Security Branch from eastern Ontario and the West demonstrate the need for stricter monitoring as well as additional bilingual capability. We were pleased to note that the three branches providing health services are developing methods for checking client satisfaction with the linguistic quality of services.

On the language-of-work front, English continues to predominate. The Department's estimate of the percentage of work carried out in French at headquarters and in the regions gives little cause for joy. For example, in the National Capital Region the figures for the Health Protection and Medical Services branches are 10% and 15% respectively; in New Brunswick, the figure is 15% overall; and in

Ontario 30%. We are pleased to see that the Income Security Branch has initiated two in-house language training programmes to foster an increased use of French.

A reorganization of the Personnel Administration Branch was carried out in order to streamline the delivery of services in English and French within the National Capital Region and to improve their quality. The current appraisal form does not provide for an indication of the employee's language preference, and we have asked the Department to look into this matter in 1984.

The participation of the two language groups remains virtually unchanged at 77% Anglophone and 23% Francophone. Of the various employment groups, Francophones are satisfactorily represented only in the Administrative and Foreign Service and Administrative Support categories. In Quebec, Anglophones account for less than 4% of the staff.

Fitness and Amateur Sport, after much prodding, has finally produced its first official languages plan, but there has been little evidence of follow-up. It has also produced guidelines to help national sports associations develop their own plans, but the results are not yet apparent. The National Sport and Recreation Centre, which is financed by Fitness and Amateur Sport and provides administrative services for a number of national sports associations, continues to neglect its language obligations. We must hope that this problem will be resolved through the insertion of official languages clauses in future contracts with the sports associations.

Twenty-four complaints were received this year. Three against Fitness and Amateur Sport concerned printed material sent in the wrong language. Another four faulted the National Sport and Recreation Centre for issuing printed material in English only. Eight complaints against the Income Security Branch concerned documents that were not issued in the client's language and three complained of a lack of service in French. The remaining six related to unilingual telephone reception and forms.

The Department and its Official Languages Directorate deserve praise for their promptness in resolving all outstanding complaints.

National Library

It has been a good year in the language business at the National Library of Canada. Not content to rest on its oars, management has taken positive steps both to improve services to the public and to increase the use of French as a language of work. Low staff turnover, however, has kept the Library from doing more to correct participation imbalances.

Service in English and French at the Library is almost without fault. All publications are bilingual and the Collections Development Branch, at which we pointed a finger last year, is now able to deal with other libraries in both languages. An even more substantial number of employees are in bilingual positions than last year (346 of 563), and a high proportion (82%) meet their language requirements. The Library's client satisfaction survey revealed that only a handful of the 145

respondents were not entirely satisfied with the language aspect of services. When we pointed out that telephone reception was offered only in English in one branch, the matter was quickly rectified.

Library employees are well informed of their linguistic rights and responsibilities and information sessions have been held to follow up on the distribution of an official languages handbook. In most sectors, the use of French in meetings has increased, and Francophones can now more readily work in French. Manuals and directives are bilingual, as are about 90% of all work documents, and performance evaluations are carried out in the language of the employee's choice. Preliminary results of a survey on internal services indicate a high degree of satisfaction.

Anglophone and Francophone representation remains the same as last year, at 63% and 37% respectively. There has also been no change in the relatively low number of Anglophones in the Administrative Support category (111 of 231); and Francophones continue to be under-represented in the Scientific and Professional category (48 of 213), particularly at the more senior levels.

Of the three complaints which were received in 1983, two concerned unilingual English telephone reception and the third related to a unilingual English sign. All have been satisfactorily resolved.

National Museums

The National Museums of Canada managed this year to improve the linguistic aspect of its services. French made no significant gains as a language of work, however, and the gap between Anglophone and Francophone participation has not narrowed.

Of the museums' 1,061 employees, 740 (69.7%) occupy bilingual positions and 610 (up slightly from 1982) meet their language requirements. Bilingual services are generally available in all museums, in the museumobiles and at travelling exhibits. With a view to improving the linguistic quality of service at the National Gallery, the language requirements of some positions in the Education Services and in the bookstore have been raised. Most of the personnel involved meet these requirements. However, the Gallery bookstore needs particular attention: Francophone visitors are sometimes not served in their language unless they make a point of asking.

Publications for the general public are usually available in both languages, however, some specialized works are available only in English. The Corporation is prepared to translate them on request, but given many people's natural reluctance to impose, we suggest it find a solution that better respects the equal status of both languages. All the museums' sales counters now stock a better balance of publications in both languages. Changes are still required, however, to improve the quality of French on the inscriptions used at certain permanent exhibits at the Canadian War Museum and at the Museum of Science and Technology.

The Corporation's internal services are also generally available in both languages and employees can indicate their preferred language on their performance

appraisal form. It is possible to work in French in the Personnel Branch, the Information Branch and in the French publication sectors of the various museums; elsewhere, English predominates. Most management positions are occupied by Anglophones whose French is shaky. Failing decisive action, this situation could perpetuate itself forever: 14 bilingual supervisory positions were staffed this year by persons who were not linguistically qualified. It is therefore not surprising that senior and middle management meetings also take place almost exclusively in English.

The participation rates at the Corporation for the two language groups have not changed. The overall balance (32% Francophone and 68% Anglophone) is not reflected in most employment categories: Francophones are under-represented in the Technical (18%), Management (14%) and Scientific and Professional (10%) categories, while they are over-represented, at 45%, in the Administrative Support and Operational categories.

This year, four complaints were lodged against National Museums. One dealt with the poor quality of French used in a talk given at the National Museum of Man, and another concerned the failure by the Museum of Science and Technology to use the minority English press in West Quebec. These complaints were settled in a satisfactory manner. A third dealt with the difficulty of obtaining information in French by telephone from the administrative office of the National Gallery and a fourth concerned a unilingual English inscription on bags used by the bookstore of the National Gallery. These two, received at the end of the year, are still under study. Three complaints from previous years were also resolved.

National Parole Board

The National Parole Board turned in an exemplary performance in 1983. Its official languages programme is now well integrated into its planning and operational procedures, making managers fully accountable for their achievements. It has also strengthened its capacity to provide bilingual service across the country, and worked to correct a few flaws in its language-of-work situation.

Board Members have continued to express an interest in improving their second-language proficiency through training and exchange assignments. Seventeen of 26 permanent Board Members (65%) are able to perform their duties in English and French.

There has traditionally been a strong bilingual capability among staff at Board headquarters and in the regional offices in Moncton, Montreal and Kingston: 51% of the Board's occupied positions (132 of 260) require a knowledge of English and French, and 95% of the staff involved meet their requirements. True to its promise of last year, the Board has found a bilingual officer for Burnaby and is continuing its search for one for Saskatoon, the only remaining regional office unable to provide service in both languages.

In our last Report, we questioned the disproportionately low number of requests for parole hearings in French from inmates in institutions outside Quebec. Data for

the first nine months of 1983 indicate that such requests have risen only very slightly, from less than one per cent last year to 1.1%. When one considers that the corresponding proportions of Francophone inmates in federal institutions in the regions concerned are very much higher, it seems likely that something may be amiss. We were therefore pleased to learn that the Parole Board and the Correctional Service were looking into the parole application process, and we hope to shed some light on the current anomalies within a reasonable time-frame.

Employees in bilingual regions encounter little or no difficulty working in their preferred language and have been reminded of their right to have their performance review in the language of their choice. Managers have also been helpful in a number of cases in agreeing to exchanges that give staff who have completed second-language training the opportunity to work in that language.

Seventeen of the 26 permanent Board Members are Anglophones and nine are Francophones. Among 260 employees, Francophones continue to be somewhat over-represented, the participation rates being the same as last year in most employment categories: 60% Anglophone and 40% Francophone. In the senior management group, however, there is a fairly satisfactory distribution, with 75% of the staff Anglophone and 25% Francophone.

We received no complaints against the National Parole Board in 1983.

National Research Council

Over the past few years, the National Research Council of Canada has improved its ability to serve the public in both languages and managed to increase its Francophone participation rate. This year, a committee was established to advise the President on language matters and to identify goals and activities in this area.

The Council is generally able to deal with its clients in their preferred language in all bilingual areas except Toronto and Winnipeg, where it does not have an on-site bilingual capability. Adequate bilingual service in these two cities should be made available as soon as possible.

About one-quarter of the Council's 3,201 positions are designated bilingual and 569 of the staff involved (72%) meet their language requirements. In order to improve the linguistic quality of its services, the NRC has been raising the language requirements of the 377 positions involved in providing service to the public. (At the present time, 277 of these positions require an intermediate level of proficiency but only eight require a superior level). The Council has also set up a second-language training programme for English-speaking employees, most of whom are scientists.

All publications intended for the general public are available in both official languages. A number of scientific reports, however, are published in English only. According to the Council, these reports are not translated because they contain detailed research findings which are only of interest to a very specialized readership. We believe they should at least be accompanied by abstracts in French.

Attaining equitable participation of Anglophone and Francophone staff is the NRC's highest language priority. Nevertheless, Francophones continue to be under-represented (628 of 3,201, or 19.6%). In the Management, Technical, and Scientific and Professional categories the proportions are 13.9%, 15% and 10.7% respectively. The Council expects, however, that recruitment for its new Biotechnology Research Institute in Montreal and for the Industrial Materials Research Institute in Boucherville will attract a significant number of Francophone scientists and technicians.

English is overwhelmingly the language of work of all NRC units except for a few in the National Capital Region and in Quebec. A survey conducted last year revealed that French is used less than 14% of the time by employees. The same survey concluded, however, that 75% of Francophones were satisfied with the quality of internal services provided in French and with their language of supervision. Similarly, the vast majority of Francophones and virtually all Anglophones claimed to be satisfied with the opportunities to work in their preferred official language at the Council. These rates of satisfaction do little to dent the status of English as a working language, however, and management should not slacken in its efforts to ensure that opportunities to choose French as a working language are as fully available as the level of Francophone representation will allow.

We received three complaints against the Council in 1983 concerning a unilingual English security guard in Ottawa, an advertisement which did not appear in a French- language weekly, and a memo sent to a Quebec government office in English only. All of them were satisfactorily resolved.

National Revenue (Customs and Excise)

We are happy to be able to report that the Department of National Revenue (Customs and Excise) has made significant progress this year in the areas of language-of-work and participation. However, it is still grappling with some major difficulties, particularly with respect to adequate bilingual service to the public.

This highly decentralized Department has some 10,000 employees. Thirty-one per cent occupy bilingual positions and some 91% meet their language requirements. However, these figures mask a number of regional imbalances: roughly 86% of the Department's bilingual positions are located in Quebec and in the National Capital Region, and too few bilingual staff are found at a number of border crossings and customs offices in other regions. Moreover, since the Department does not require its staff to offer service spontaneously in both languages, members of the public often have the annoying and sometimes intimidating impression that it is available only in the language of the majority. The occasional use of a cumbersome telephone referral system hardly dispels doubts that remain in minds of many travellers.

Following language-of-work and communications studies, the Department has established monitoring systems for the language of written communications between headquarters and the Montreal and Quebec regions, and has thus been

able to reduce considerably the number of communications sent in English only. It has also completed an action plan designed to increase the use of French at work in sectors with a significant number of Francophone employees.

Although internal services are generally provided in both official languages in bilingual regions, our audit confirmed that this does not always hold true for supervision. For example, notices are sometimes sent to employees in certain regions or branches in one language only. Twenty-eight per cent of supervisors in bilingual positions in the National Capital Region do not meet their language requirements.

Anglophone-Francophone participation now stands at a reasonable 74%-26%, and is in respectable shape for all categories except management and other senior levels in the National Capital Region. In the latter groups only 10 of 67 employees are Francophone, a situation which will require a real effort to remedy.

Anglophone participation in Quebec has unfortunately also remained virtually static and now stands at 6.4%. It is particularly worthy of note that in Montreal there are only 66 Anglophone employees out of 1,327, or less than 5%.

Ten complaints were received against the Department in 1983, nine dealing with a lack of service in French and one with a lack of service in English. The Department responded diligently to these complaints.

National Revenue (Taxation)

Like the proverbial hare, the Department of National Revenue (Taxation) was fast off the mark but must keep on the hop to remain in the forefront in language matters. While the Department continues to provide satisfactory bilingual service, its performance is sometimes marred by a failure to ensure that such service is actively offered in both languages. It also has yet to revise its outdated official languages policy and is still struggling with a few language-of-work and participation problems.

Eighteen per cent of the Department's 15,968 employees occupy bilingual positions and 88% of them meet the language requirements. In spite of this capacity, a number of district offices (Sydney, Charlottetown, Chicoutimi and London) do not automatically offer public enquiry services in the minority official language and the rare bilingual employee in the office is not always available to take a call. In addition, adequate measures have not yet been taken to ensure that persons contacted as a result of field audit and collection programmes are dealt with in their preferred official language.

Francophone participation remains at a healthy 26.2% overall and is satisfactory in all employment groups except the Administrative and Foreign Service category where it is somewhat low at 22.8%. Anglophone participation in Quebec stands at a dismal 3.4% — only 98 of 2,906 employees. Urgent measures are required to correct this serious imbalance, as well as weak Francophone participation in the Maritimes, in Northern and Eastern Ontario and in the West.

All major work documents are now in both languages and improvements have been made in the provision of internal services in French and English. However, a persistent obstacle to the use of French on the job is the fact that one supervisor in five does not meet the appropriate language requirements.

In 1983, 33 complaints were lodged against the Department. They concerned a variety of problems: correspondence in the wrong language (17), lack of adequately bilingual service by telephone (12) or at the counter (3); and language of work. The Department responded to these complaints quickly. However, because some of the corrective measures proposed have turned out to be less than fail-safe, the same deficiencies keep on surfacing.

Natural Sciences and Engineering Research Council

The Natural Sciences and Engineering Research Council remains in good linguistic shape. It continues to serve its clients well in both English and French, and is waking up to the need to improve the language aspects of its internal operations.

The Council seems to have plenty of bilingual capacity: over 78% of its 93 positions are classified bilingual and almost 94% of the incumbents meet their linguistic requirements. To keep its standards high, it reviews these requirements whenever positions become vacant.

The staff of NSERC comprises 43 Anglophones and 50 Francophones. The two language groups are represented fairly equally in every category except Administrative Support, where only 10 of the 45 employees are Anglophones. A concerted effort to correct this imbalance is long overdue.

With the exception of those in the Secretariat and the scholarships sector, English is the predominant language of work of most Council members and staff. Some superficial progress is being made on this front, however; employees can now indicate their preferred official language on appraisal forms, the Secretariat has begun to prepare a bilingual glossary of terms used by NSERC, and job descriptions for new bilingual positions are produced in both official languages. It is now up to the Council to breathe some life into this apparatus to ensure that French becomes an equal option as a working language.

We received no complaints concerning NSERC in 1983.

Petro-Canada

Even though Petro-Canada was in the throes of a major reorganization for much of the year, we were nevertheless able to audit both its Corporate Headquarters in Calgary and Petro-Canada Products in Montreal. The Corporation still has a long way to go, but it is only fair to observe that it made progress in several areas in 1983 and started work on a number of projects that ought to bear fruit in the coming years.

To illustrate briefly: it reminded its credit card holders of its desire to communicate with them in their preferred official language; it began replacing forms which had previously been available only in English; and it redesigned its letterhead and calling cards to emphasize the bilingual nature of the Corporation. Regrettably, it has not yet taken the small but important step of placing a more clearly visible accent on the "e" in the French version of Petro-Canada; a less than earthshaking consideration, no doubt, but nevertheless one which has considerable symbolic significance for many Francophones.

Our Office's agitation over the years and a recent recommendation of the Special Joint Committee on Official Languages appear finally to have prompted Petro-Canada to install bilingual signs at 39 service stations it owns and operates in Quebec communities with substantial English-speaking population. This is a good beginning; but the Company must start negotiating with its lessees to follow suit if it is to establish anything like the sort of equitable linguistic regime which should be the hallmark of a publicly owned Corporation in an officially bilingual country.

As regards service stations in Western Canada, its performance continues to be disappointing. As late as November, there were shortcomings in the signage at six stations in Winnipeg and St-Albert which it had designated bilingual; two bilingual stations were under construction in the national parks; but elsewhere, plans were hanging fire.

The changeover of former BP stations to the Petro-Canada colours will continue well into 1984. The criteria for bilingual signage are ostensibly the same as those used for former Petrofina stations: signs will be in both languages wherever the official-language minority population is at least 10% of the local community. We would also urge Petro-Canada to take the opportunity to install bilingual signs wherever stations are serving travellers from both language groups, for example on the Trans-Canada Highway.

Service is of course a good deal more than signage. We recognize that there are many areas of Canada where it would be difficult, at least at this time, to provide adequate personal service in both languages, but we believe it is entirely possible to do so at stations which the Corporation itself operates in bilingual areas. With two million students across the country learning a second official language at school, it should not be beyond Petro-Canada's capacities to hire people who can master the dozen or so phrases needed to sell gas and make change.

At present, the Corporation has only informal guidelines on language requirements for key positions in the organization and does not know how many of its employees are bilingual. Generally speaking, those who are in the sales force can provide service in the language of their customers' choice, but sections dealing with a specialized public (finance, engineering or supply, for example) do not have the same incentive and their bilingual capability is often weak.

English is the language of work outside Quebec except for the Ottawa and Moncton sales districts and small official languages sections in Ottawa and Calgary, which use both. French is the predominant language of work in Petro-Canada's operations in Quebec, but English is also used to varying degrees at Petro-Canada Products headquarters and at the refinery in Montreal.

Information concerning the Corporation's employee benefit programmes and its internal newspaper are produced in both languages. Training and operator manuals at the Montreal refinery are available in English and French, and corporate administrative manuals are being revised and will soon be issued in both languages.

At present, Petro-Canada is unable to provide firm figures on the language background of its approximately 8,000 employees, but this information will be available when its new human resources data system is fully operational in about a year's time. Francophones probably constitute about 25% of the Corporation's employees, and are largely concentrated in Quebec. However, only about 60 are on strength in Calgary, none of them at the most senior levels.

Twelve complaints were received in 1983 and 21 were carried over from previous years. Most related to signs, the lack of an accent on the French version of Petro-Canada, and advertisements not sent to minority-language newspapers. Fifteen were resolved. Petro-Canada has generally been co-operative but slow.

Prime Minister's Office

The Prime Minister's Office maintained its high standard of bilingual service to the public over the year, but numerous staff changes seem to have stalled progress in the area of language of work.

The Office has grown since last year from 71 employees to 82, with several moves at senior levels. As a result, there have been delays in following up on official languages objectives, developing an action plan, and introducing a more effective monitoring system. The Office also has yet to act on our audit recommendations to establish guidelines for fixing the language requirements of vacant positions and assessing candidates' language skills, as well as for the composition of selection boards.

The overall bilingual capacity of the PMO increased by 4% in 1983 and stands at 77%. It is particularly high among junior officers and support staff (86% and 79% respectively), and senior managers are working to improve their 64% capacity through language training. English correspondence is now subject to the same standard of revision as that produced in French, and we encourage the Office to exercise the same care with its press releases.

The PMO has not yet revised its official languages policy to recognize employees' rights to work and be supervised in their preferred language. Participation of the two language groups is close to achieving a reasonable balance, although Anglophones are somewhat over-represented in the senior management group (17 out of 22) and under-represented among junior officers (12 out of 22) and support staff (15 out of 38). Overall the proportions are 54% Anglophone and 46% Francophone.

We received no complaints involving the Prime Minister's Office in 1983.

Privy Council Office

The Privy Council Office continues to turn in a satisfactory language performance but at the same time is bothered by a number of weaknesses noted in previous reports. The Office has a sound bilingual capability, and encourages the use of French as a language of work. However, Francophone representation is still too low at senior levels, and English predominates as the language of supervision.

The Office has established an adequate monitoring system for its official languages programme, including regular audits of service and language of work and detailed breakdowns of Anglophone and Francophone participation to help the Office pinpoint problem areas. There are plans to broaden these activities in 1984 by undertaking a client satisfaction survey.

Of the Office's 388 employees, 313 occupy bilingual positions (81%) and 260 meet the language requirements (83%). To ensure that departments and Ministers will be able to deal with the PCO in their preferred language, the Office usually hires linguistically qualified candidates for bilingual positions. This year, for example, 68 of the 82 bilingual positions requiring staffing were filled by candidates who met the language requirements. The Office is continuing the practice of hiring executives and officers with an intermediate level of second language proficiency, and expects them to achieve the advanced level within two years.

Problems noted last year concerning unilingual telephone reception and commissionaires have been only partially resolved. All staff were reminded of their responsibility to answer telephone calls in both official languages, and this year's survey revealed that the percentage of calls answered correctly increased marginally, from 75% to 77%. Unilingual English commissionaires are given the telephone number of a bilingual employee to whom calls are to be referred if service is required in French. These measures represent an improvement, but are still not fully satisfactory.

Within the Office, French is used freely for drafting documents and central and personnel services are readily available in both languages. However, the Office's own studies indicate that Anglophone employees are almost always supervised in English, while Francophones speak French with their supervisors less than a quarter of the time. Again this year, almost half of the Office's Francophone staff had their performance evaluated in English even though evaluation documents clearly state that the employee's first official language is to be used. Be it said, however, that none of the 15 Francophone employees contacted to investigate this phenomenon expressed dissatisfaction with the language used for their appraisals.

The proportion of Anglophones and Francophones in the Office remained stable this year, at 51% and 49% respectively. The percentage of Francophone executives increased slightly, from 17% to 18.5%, but remains too low; and in the opposite direction, Francophones in the Administrative Support category remained at a very substantial 58%. Participation is equitably balanced in the Management and Administrative and Foreign Service categories.

One complaint this year about unilingual English telephone reception at the PCO was quickly resolved. We also kept the Office informed of linguistic slip-ups at Emergency Planning Canada (two complaints) and the Royal Commission on the

Economic Union and Development Prospects for Canada (one complaint). Although the PCO has titular responsibility for these organizations, Emergency Planning Canada and Royal Commissions handle their own administration. A complaint concerning the Royal Commission on the Ocean Ranger disaster, which we received in 1982, was settled this year.

Public Archives

The Public Archives have retained their place this year as one of the leaders in language reform. They regularly provide service in both official languages and have created an environment in which employees can more readily work in French. More effort is needed, however, to correct low overall Anglophone participation and low Francophone participation in management. Redressing these imbalances would take the agency right to the top.

All Archives publications are bilingual and the availability of services in both languages has been publicized in both French- and English-language newspapers. With 519 of 812 employees in bilingual positions and 78% linguistically qualified, the Archives have no difficulty providing service in both official languages. Problems mentioned last year concerning the lack of bilingual service from security guards and at the cafeteria have been rectified.

Within the organization, employees can work more in French than last year. Almost all internal documents are bilingual and French is used more often at meetings; management also ensures that central services are provided to employees in both official languages, and that performance appraisals are conducted in the language chosen by the employee. Not surprisingly, the preliminary results of a survey of central services indicate a high level of employee satisfaction. While there are still seven or eight unilingual English supervisors, reasonable arrangements have been made to provide supervisory services in French to those employees who so wish.

The participation picture for the two official languages groups remains very close to that of last year. Anglophones are under-represented overall at 62%, particularly in the Administrative Support (57%) and Operational (60%) categories. On the other hand, only four of the 17 senior managers and executives are Francophones. Although turnover is low, especially at the higher levels, the Archives should do what is possible to correct existing imbalances.

Three complaints were received against the Archives in 1983 concerning a lack of service in French: they dealt with unilingual telephone reception, a letter in English addressed to a Francophone, and a unilingual English commissionaire. All have been resolved.

Public Service Commission

The Public Service Commission maintained its good performance this year in the areas of language of service and language of work, but low Anglophone representation continues to mar an otherwise bright picture.

Bilingual employees now account for close to 68% of the Commission's staff, as compared to 45% in 1980. Bulletins and articles in the staff newspaper regularly remind personnel of their linguistic obligations, and a client survey conducted late in 1982 revealed a high level of satisfaction with the linguistic quality of services. Nevertheless, a few complaints about telephone reception and correspondence are evidence of a need for careful monitoring.

Largely as a result of the bilingual capacity of senior managers and supervisors, Commission employees are free to use their own language for internal communications. Supervisory positions require an intermediate or superior level of proficiency and most of those involved have the appropriate qualifications. The proportion of Francophones who received their performance appraisal in French rose from 70% in 1982 to 77% this year; among Anglophones the corresponding proportion was 95%. The performance appraisal form now contains a box where employees may indicate their language preference.

Overall Anglophone representation declined slightly again this year to 41% from 42% in 1982. (These figures do not include employees responsible for language training, where Francophones represent over 80% of the staff because the majority of students are enrolled in French courses.) Anglophones are under-represented in all employment categories and constitute only one-third of 850 support employees. We know from experience that it is not easy to change this kind of imbalance, but it is nevertheless clear that the Commission should make a greater effort in this area.

The Commission is pursuing its efforts to offer professional training courses in both languages and the proportion of courses offered in French has increased to 21% in 1983 from 16% in 1980. However, Francophones in the National Capital Region are still faced with the problem of a high proportion of courses in French being cancelled (25% compared to 13% of English courses), apparently for lack of students.

Twenty-one complaints were lodged against the Public Service Commission in 1983. Seven were from public servants who were declared ineligible for language training, either because they failed a diagnostic test or because they no longer qualified for training at public expense. These questions are still under study. Three complaints concerned the fact that competition notices were not published in minority-language weeklies, and the Commission is currently examining this question as well. The other 11 complaints dealt mainly with errors in competition posters, unilingual-English memoranda to staff, lack of bilingual capacity on selection boards and the unavailability of courses in both languages. All have been resolved except for the last two questions which are still being examined.

Public Service Staff Relations Board

As befits an agency that deals with sensitive matters of labour relations, the Public Service Staff Relations Board continues to serve its clients well in both official languages, and has made progress in encouraging a greater use of French in its internal operations.

All the recommendations of our 1981 audit have been followed, except for our suggestion that decisions be published simultaneously in both official languages. The Board is of the view that it would be unfair to delay the publication of decisions which concern parties speaking the same language while awaiting a translation. There is no doubt something to this argument, but we continue to believe that simultaneous publication need not necessarily entail substantial delays and would more adequately reflect the equal status of the two languages.

As a general rule the Board has no difficulty providing bilingual service. More than 80% of its 163 positions are classified bilingual and 119 of the staff involved have the necessary language qualifications. In late 1982, the Board undertook a survey of its clientele which revealed that 97% were served in the language of their choice.

A survey of employee satisfaction with language-of-work arrangements showed that 96% of respondents received administrative and personnel services in their own language, although the figure fell to some 75% in the case of financial services. Seventy per cent were satisfied with the use they made of French on the job, but those who would like to use more French or who did not receive service in their own language were unfortunately not identified by first official language.

Only 22% of employee appraisals were prepared in French this year, even though half of the Board's staff are Francophones. Although this is an improvement over last year, it is still too low. On the positive side, the Board's surveys show that French is now being used more widely for oral and written communication within the office.

The Board has 83 Anglophone and 80 Francophone employees. Francophones are over-represented in the Administrative Support category, where they account for 41 of the 69 employees, but participation at other levels is more balanced. Anglophones account for 60% of the management and officer groups, Francophones for 40%.

We received no complaints about the Board this year.

Public Works

Like a weary but persevering Atlas, the Department of Public Works continues to struggle with the burden of language reform. It has, for example, made managers more accountable for putting its official languages plan into effect and has raised the requirements of a number of bilingual positions, thus paving the way for improvements in bilingual service and supervision. French is also used more often in communications between headquarters and the Quebec region, and the Department has laid the groundwork for increasing Anglophone representation in Montreal. Nevertheless, imbalances in Anglophone-Francophone participation rates remain.

The Department has reacted positively to the recommendations contained in our recent audit and sets great store by its well-conceived language planning process,

introduced in 1982. This process involves more than a hundred senior managers in developing objectives on official languages matters and ensures that they are held individually responsible for putting them into effect.

The Department has 8,656 occupied positions, of which 20% require a knowledge of French and English, with almost three-quarters of the staff involved meeting their language requirements. However, only two of the 13 persons in bilingual positions in Manitoba are bilingual, as are only 35 of the 63 in New Brunswick.

The Department can generally deal with the public in either official language, but telephone and office reception is not always offered spontaneously in both languages. Other problem areas include accommodation and property management contracts, signage on leased property, and some Fire Commissioner services. These weaknesses were noted in our audit report and we will be giving close attention to the Department's efforts to resolve them.

The Department has taken a number of useful measures to increase the use of French on the job: for example, it monitors communications with the Quebec region more closely; it provides assistance to employees drafting texts in their second language; and it has established an exchange programme for employees who wish to improve their second-language skills. In spite of these initiatives, however, French is not widely used as a language of work outside Quebec and there is very little supervision or evaluation of employees in French.

Some basic documents, including job descriptions and some regional forms and manuals, are available in English only, and a number of internal services (pay and benefits, library and security services) are only partially bilingual. Personnel services are not always available in French outside Quebec and are not always provided in English in Quebec.

Only 67.3% of incumbents of bilingual supervisory positions meet the language requirements and the percentage is lower still in the Management category (60%). As a result, many staff meetings are held in only one language, usually English. In short, the Department has a great deal to do before French can be said to be on an equitable footing as a language of work.

Overall, Anglophones represent 73.6% and Francophones 26.4% of staff. Francophones are under-represented in the Management (18.2%), Scientific and Professional (16.6%), Administrative and Foreign Service (22.6%) and Technical categories (20.7%), but are over-represented in the Operational category (32%) which alone encompasses more than half of the 2,281 Francophone employees. On the other hand, Anglophone participation in Quebec is deplorably low (41 of 1,128 employees). The Department has, however, reduced the number of French-essential positions in the region by more than 300 and increased the number of positions where either English or French can be used. These steps should enable it to attract more Anglophones over time.

Fourteen complaints were received against the Department this year, mostly about signage and failure to use the minority language press. The Department is handling complaints better and has generally proved to be quite co-operative.

Regional Industrial Expansion

The new Department of Regional Industrial Expansion set its official languages programme on a solid footing in 1983. It issued an official languages policy, prepared a brochure on the rights and obligations of employees, and drafted an interim policy on language requirements. Information sessions were held to inform managers of these matters. However, French is not used as often as it might be as a language of work and while the overall Anglophone-Francophone participation ratio is good, there are problems in some regions.

Because Regional Industrial Expansion is a new Department in the process of getting organized, much of its language programme is still in the planning stages. Nevertheless, service to the public is generally provided in both languages and further improvements are being considered. For instance, the Department recently conducted a study of bilingual capability in the regions and, as soon as the results are in, plans to correct any shortcomings it reveals. Telephone reception is monitored regularly, and it is hoped that this will eventually eliminate the few complaints we have received on that score. Regional executive directors have established contacts with minority-language groups and associations in order to obtain first-hand comments on the linguistic quality of the services offered by the Department, and the first results of this initiative have proved encouraging.

English continues to be the dominant language of work. Employees may choose the language in which their annual assessments are prepared, although when supervisors are not bilingual, translation has to be used or a bilingual supervisor called upon to assist. It was discovered that certain documents sent from headquarters to offices in Quebec were not always in French, and steps are being taken to correct this problem. Internal services are available in both languages.

Because of the reorganization, departmental figures on employees are in a continuing state of flux. In November 1983, 28.5% of the Department's 2,713 employees were Francophones. In the Management, Scientific and Professional, and Administration and Foreign Service categories, Francophone participation stood at 22%, 29% and 24% respectively, while in the Technical, Administrative Support and Operational categories it was on the high side at 33%, 35% and 54%.

On a regional basis, in British Columbia, Alberta and Saskatchewan, there were only seven Francophone employees out of a total of 209, while Manitoba had none out of 67. In the National Capital Region, the figure was an acceptable 446 out of 1,730 employees, but the rest of Ontario had only ten out of 127. New Brunswick had 39 Francophones out of a total of 115 employees, but in the rest of Atlantic Canada, there were only nine out of 159. In Montreal, Anglophone participation stood at a somewhat low 21 out of 211. In a word, things are out of place in a number of areas and a concerted effort will be needed to set them right.

Of the five complaints received this year, two referred to a lack of telephone service in French, a third to a lack of service in English, and the last two to unilingual English documents. One received in December was still under study at year's end; the others were promptly resolved.

Restrictive Trade Practices Commission

The Restrictive Trade Practices Commission is a court of record and an administrative tribunal that considers evidence during formal hearings on restraint of trade and, if necessary, issues a remedial order or a report in writing to the Minister of Consumer and Corporate Affairs.

Of its 13 employees, five are bilingual, and the Commission is therefore able to serve its public in both official languages. Its only publication is its annual report, which is bilingual. Reports on hearings as well as ensuing orders are produced in both languages.

Although the Commission respects the linguistic needs of participants at hearings, we recommended in a recent audit report that the rules governing proceedings include a specific statement to that effect. We also recommended that simultaneous interpretation be automatically offered at hearings when testimony was being given in French and English, and not just on request as is the case at present. We also recommended that the minority-language weekly press be used for public notices where there is no appropriate local daily newspaper.

Of the Commission's staff of 13, eight are Anglophones and five Francophones. There are no internal constraints on the use of French, and documents and central services are available in both languages. In practice, however, English tends to be used more often because it is the language chosen by most participants during hearings.

We received one complaint against the Commission in 1983. It concerned an English-only telephone greeting and was quickly settled.

Royal Canadian Mint

The Royal Canadian Mint's overall linguistic performance continues to be good. It scores high marks for service to the public and is doing rather better in providing employees with supervision in their preferred official language. On the debit side, however, it is making only slow progress in improving the participation of Anglophones in its work force.

The Mint has revised its official languages policy to take account of a number of points raised in our audit, and has produced a handy booklet for employees explaining how the policy affects them. It has also conducted a survey to find out whether visitors are satisfied with the linguistic aspect of the services they receive at its Ottawa and Winnipeg plants: 95% said they were, 3% that they were not, and 2% did not record an opinion. Unfortunately, the data do not enable the Mint to distinguish between English- and French-speakers among the dissatisfied group, an omission which should be corrected when the survey is repeated next year.

The Mint has raised to the intermediate or superior level the language requirements of 67 positions involving regular contact with the public, and 61 of the present

occupants (91%) have the necessary qualifications. In order to ensure that this bilingual capability is maintained, competitions for these positions will in future be restricted to candidates already proficient in both languages.

A second survey suggests that over 85% of employees in the National Capital Region are satisfied with the language-of-work situation. The Mint's manuals and written instructions are generally bilingual, and central and personnel services are provided in the employee's language. The main weaknesses appear to be in oral communications, but once again the data do not make it possible to zero in on the trouble-spots.

The Mint's 646 employees consist of 320 Anglophones (49.5%) and 326 Francophones (50.5%). This represents an increase of only 1.5% in the Anglophone group over the past year, a problem to which management should give greater attention as positions become vacant.

We received no complaints in 1983.

Royal Canadian Mounted Police

In 1983, the Royal Canadian Mounted Police continued to pursue its language reform objectives at a deliberate if not impressive pace. The Force's bilingual capacity and the percentage of its Francophone employees increased slightly but it did little more than mark time in the language-of-work area.

During the year, the RCMP established review procedures that should enable it to determine more accurately the degree to which its objectives are being met. It also finished reidentifying the language requirements of its positions, and now has an adequate method of assessing the language skills of its police personnel.

Nineteen per cent of 16,500 police positions are classified bilingual (as compared to 16% in 1981), and 56% of the personnel involved meet their language requirements. On the civilian side, 25% of 3,800 positions are bilingual and 80% of the staff satisfy the requirements. In New Brunswick, Quebec and Northern and Eastern Ontario some 40% of police personnel are bilingual and services are readily available in both languages.

The situation is less positive in other areas: in Alberta, for example, only 75 of 2,200 police positions are bilingual, as are only 50 of the 1,300-odd positions in Saskatchewan. An internal study has revealed that it is rare for bilingual services to be spontaneously offered in these regions, even where there is a Francophone minority population. It has also recommended that personnel of all ranks should have a better grasp of the linguistic aspect of their police duties.

There is some good news as well: for instance, some regional divisions have increased their contacts with minority associations with a view to working out more satisfactory arrangements for service in the minority language; nearly 70% of 380 police personnel and 60% of 190 civilians appointed to bilingual positions during

the first nine months of 1983 met their language requirements on appointment; language training is being actively pursued, and almost 300 employees were enrolled in language courses over the same period of time.

In the language-of-work area, progress has been made in communications between headquarters and the Quebec Region; some 80% or 90% of such exchanges now take place in French or in bilingual form. On the other hand, except in a few sections, French is rarely used at headquarters: the fact that 70% of supervisors do not come up to the language requirements of their positions remains the principal problem. Our recent audit of the New Brunswick Division also revealed that internal communications are conducted mainly in English even though Francophones represent almost 40% of the personnel. The RCMP needs to take more energetic steps in these areas to encourage a greater use of French.

Anglophone-Francophone participation stands at 77.5%-22.5% among civilians and 85.4%-14.6% among police personnel, but Francophones account for only nine of the 64 senior police officers. It is important to note by way of partial explanation that the RCMP inevitably finds itself in considerable difficulties with respect to Francophone recruitment, as the Force's operations are largely concentrated in provinces with Anglophone majorities. For instance, more than half of all police personnel are assigned to the four western provinces where the RCMP acts as the provincial police force.

In addition, it has not been possible in recent months to use increased recruitment as a means of correcting participation imbalances. In 1983, only 20 or so recruits were hired, compared to the usual annual intake of approximately 700. Although the Force is making a commendable effort in the circumstances, we believe that senior management are aware that the present participation ratios are not altogether satisfactory, and we encourage them to persist in their efforts to bring about a more equitable distribution between the two language groups.

We received 14 complaints against the RCMP in 1983. Most of the complaints concerned unilingual English reception services and correspondence and documentation available in English only. Nine of these complaints were settled in 1983, as well as eight others received in 1982. Despite a slight improvement over last year, the RCMP sometimes takes a great deal of time to respond to our interventions on complainants' behalf.

St. Lawrence Seaway Authority

Plans are afoot at the St. Lawrence Seaway Authority to set the official languages programme on a firmer footing. If they come to something, we shall be the first to applaud; meanwhile, however, the Authority's 1983 performance still leaves something to be desired.

For two consecutive years, we have been after the Authority for its failure to develop an official languages policy. Alas, by the end of the year, it had still to make its appearance. We also look forward to seeing the translation of other projects from blueprint to fact, including information sessions for employees, the

establishment of new criteria for bilingual positions, a re-evaluation of language requirements and the setting up of a process for evaluating language skills. Among other benefits, these basic steps should lead to a proper evaluation of the agency's bilingual capacity which is not fully known at present.

Signage, publications and written communications are satisfactory, but services in both languages are often available only at the administrative and operational head offices in Ottawa and Cornwall, and in the Eastern Region. At the Iroquois lock near Prescott, where some 40% of the pleasure-craft owners are Francophone, students are the only employees providing service in French. In the Western Region, the Authority estimates that there is no demand for service in French among the general public or users of the Seaway.

Anglophone-Francophone participation reflects the regions served: the staff is 96% Anglophone in the Western Region, 86% Francophone in the Eastern Region and of roughly equal proportions at the two head offices. The engineering group still poses problems, however: only four of 31 engineers are Francophones, even though 20 of them work in the Eastern Region.

The language-of-work situation is generally good: supervision, work documents, and internal services are provided in the language of the employee. Simultaneous interpretation is available to ensure that both languages may be used at general meetings.

We received no complaints against the Seaway Authority this year. Its subsidiary, the Jacques-Cartier and Champlain Bridges Corporation, once again promptly resolved an instance of unilingual French signage.

Science Council

The Science Council of Canada kept a low linguistic profile this year, but still managed to make some progress in two of the three major language programme areas. Our audit revealed that improvements were nevertheless still needed across the board, particularly with respect to language of work.

The Council has little difficulty serving its clients in both official languages. In response to the concern we expressed last year, it now releases the English and French versions of its scientific publications simultaneously.

Thirty-four of the Council's 54 positions are designated bilingual and 69% of the persons in these positions meet their language qualifications, most at the intermediate level. The staff currently comprises 29 Anglophones and 23 Francophones. This year, following a major restructuring, Francophone representation among scientists and professionals increased slightly, from one out of 12 to two out of 10. In the Administrative and Foreign Service and Administrative Support categories, Anglophones continued to be under-represented (8 of 18 and 8 of 17, respectively).

Although certain groups of employees operate at least partly in French, English prevails as the language of work. Francophones should in our view be encouraged

to use their own language more at general staff meetings and in written work, and administrative memoranda addressed to all employees should consistently be in both languages.

We received no complaints this year concerning the Council.

Seaway International Bridge Corporation Ltd.

The Seaway International Bridge Corporation Limited, a subsidiary of the St. Lawrence Seaway Authority, is responsible for operating the toll bridge between Cornwall and Rooseveltown, in the United States. Its headquarters is in Cornwall, and staff consists of 16 Canadians and four Americans.

This year, we conducted our first language audit of the Corporation. Although lacking a formal official languages policy, a weakness that ought to be corrected immediately, it has a strong bilingual capability that enables it generally to respect the language rights of the public.

Currently, six of the eight employees who deal with the public are bilingual. However, because initial greetings are often in English only, travellers are generally not aware that service is available in both languages. This could be easily corrected. In addition, customer receipts and invoices, which are now in English only, should respect the language rights of the Corporation's clients. On a more positive note, all signage on the Canadian side is bilingual.

Central services are available to employees in the official language of their choice. Once again, however, they are not always aware of this. More serious is the complete lack of bilingual supervisors, which tends to entrench English as the only language of supervision.

Only three of the 16 Canadian employees are French-speaking, and we recommend that the Corporation make a concerted effort to increase their number.

No complaints were received against the Corporation in 1983.

Secretary of State

The Department of the Secretary of State put on a competent official languages performance in 1983, particularly in terms of service to the public and language of work. However, Anglophone-Francophone participation rates, which were somewhat out of whack last year both in overall terms and in certain employment categories, remain essentially unchanged.

The Department has yet to come to grips with the problem of monitoring the linguistic aspects of service provided by national voluntary organizations to which it provides financial assistance. Nevertheless, some progress has been achieved: guidelines on bilingual service for Canada Day committees have now been issued

and we hope the glow of future celebrations will no longer be tarnished by linguistic faux-pas.

Service by the Department itself is regularly provided in both languages throughout the country. This commendable achievement is the result of efforts over the years to recruit and train a substantial number of qualified bilingual employees. Excluding the Translation Bureau, 859 of its 1,370 employees occupy bilingual positions and of these 88.5% are linguistically qualified. All documents intended for the public are produced in both official languages and written replies are normally in the language of the client. However, errors occur occasionally, some of which can be embarrassing: for example, the Multiculturalism Directorate last year sent out English-only notices or press releases to three Francophone associations. The Department is confident that recent corrections to mailing lists will eliminate errors of this kind.

Again excluding the Translation Bureau, 56% of the Department's employees are Anglophones (up 2% from last year) and 44% are Francophones. Francophone representation continues to be too high overall and the percentage of Anglophones in the Management category (53.5%) is still too low. Furthermore, Francophones are over-represented in the Scientific and Professional (37.5%), Administrative and Foreign Service (36.9%) and Administrative Support (50.9%) categories. The Department must take firm steps to correct these imbalances.

In the Translation Bureau, the proportion of Francophone translators (85%) is directly related to the volume of translation into French. However, the proportion of Francophones is also extremely high in two administrative groups (72% and 89%), and we have recommended that the Department set realistic objectives for increasing the representation of Anglophones.

Employees are able to work in French in Quebec, New Brunswick, Manitoba and in the National Capital Region. Since roughly 90% of supervisors in these areas are bilingual, the employees are, for the most part, supervised and evaluated in the official language of their choice. At headquarters and at regional offices in bilingual areas, internal services are provided in French or English. Departmental manuals are available at all offices in both languages.

Our recent audit of the Translation Bureau confirmed that the linguistic situation is reasonably good, and needs only a little push to correct the few problems noted. While the translators provide service in both languages to their clients, telephone reception in many sectors is frequently in French only and a few work documents are also issued only in that language.

Twelve complaints involving the Department were received in 1983, of which five concerned correspondence or press releases in the wrong language and one, the poor quality of French in a news release. A seventh related to bilingual invitation cards addressed to Francophones that were filled out only on the English side. Another two raised minor language-of-work matters and three dealt with unilingual telephone service and a return address stamped in English only on a departmental envelope. One of the complaints regarding correspondence is still under study. All the others were resolved with a high level of co-operation.

Senate

The pace of language reform in the Senate has slowed this year, and some of the proposed changes anticipated in last year's Report have yet to materialize. The Senate has taken the important step of adopting an official languages policy, and continues to serve Senators and members of the public with relative ease in either language as required. However, serious underlying problems with language of work and the participation of the two language groups have yet to be resolved.

The official languages policy which the Senate adopted late in the year is clear and complete, and has been distributed to all employees. Heads of administrative units have been assigned the responsibility for putting the policy into practice in their divisions, and we hope that 1984 will see the production of realistic plans to deal with long-standing problems.

The Senate is generally well equipped to serve the public in either language. A 1982 survey of its employees' linguistic capabilities revealed that 249 of 395 staff members consider themselves bilingual. The Senate should however identify positions requiring a knowledge of both languages on a more formal basis and test the skills of the staff involved.

Although Francophones account for a substantial number of Senate employees, French is not widely used as a language of work. Historically, the Senate administration has functioned mainly in English, and to date it has not taken adequate steps to change that situation. In the administration and personnel sectors, five of 12 employees are unilingual English, most of them at the upper levels. Although central services can be offered in either language, supervision in French is weak.

Participation of the two language groups is well balanced at senior levels (71% Anglophone and 29% Francophone). In the Administrative Support and Operational categories, however, these proportions are more or less reversed (38% Anglophone and 62% Francophone). Since most employees are in the latter sectors, the overall participation of the two linguistic groups breaks out at 58% Francophone and 42% Anglophone. The Senate should work at redressing these imbalances.

We received three complaints about the Senate this year. One concerned unilingual English telephone reception, and a second noted a spelling error in the French text of the engraved copper plaques identifying the portraits of former government leaders. The third related to the quality of the French text of a press release. All three were resolved satisfactorily.

Social Development

The Ministry of State for Social Development has few dealings with the general public, and it has been able to maintain adequate bilingual services in its business with client departments over the year. In large measure, this is a result of the fact that 99% (71 of 72) of employees in bilingual positions can function at the intermediate or advanced level of linguistic proficiency.

English continues to be the main language of work at the Ministry. This is explained in part by the fact that approximately 80% of the documents received from other departments are in English and that only four of the 12 employees in the Management category are French-speaking. However, employees are generally able to obtain their performance appraisals in their preferred language.

The Ministry has a rather high proportion of Francophones (35 of 93, or 38%), almost two-thirds of whom are found in the Administrative Support category where they account for 22 of 40. The Ministry should address itself to these imbalances.

No complaints were received against the Ministry in 1983.

Social Sciences and Humanities Research Council

The Social Sciences and Humanities Research Council deserves commendation for its continuing ability to serve the public well in both official languages and for ensuring that its employees can work in the language of their choice.

Virtually the entire Council staff is bilingual, and every position requires a knowledge of English and French. Only a few employees do not meet the language requirements of their positions, and language training is arranged for those who need to become more proficient in their second language.

The Council's publications and forms are in both official languages as a general rule. However, certain background documents and reports are published in the author's language only — usually English. The Council often publishes summaries of these reports in both languages, a practice which we trust will become universal.

The Council currently has 60 Francophone and 38 Anglophone employees. Overall Anglophone participation increased slightly in 1983, and there is now better balance among the 12 executives, seven of whom are Anglophones. In the Administrative Support category, however, there has been little change since last year due to a low employee turnover rate; consequently, Anglophones are still seriously under-represented in this category where they number 11 of 43. The Council should persevere in its efforts to correct these imbalances.

The linguistic climate at the Council is such that employees can work in the official language of their choice. For example, work documents and central services are available in both languages, administrative memoranda to staff are bilingual, and participants at meetings are free to use either English or French. We noted in last year's Report, however, that some employees are evaluated in their second language; the Council maintains that staff are aware of the policy with respect to the language of annual ratings and are asked to indicate their preferred language of evaluation. Nevertheless, we encourage management to take a closer look at the matter, perhaps as part of a survey of employee satisfaction with the language-of-work regime.

We received only one complaint concerning the Council in 1983. It dealt with reception services provided in English only by a temporary employee, and was quickly resolved.

Solicitor General

We have not observed much in the way of linguistic progress in the Secretariat of the Department of the Solicitor General, despite the need for considerable catching up. It still needs to improve its bilingual capacity to serve the public consistently in both languages and has also failed to come to grips with various language-of-work and participation problems of long standing.

The Secretariat provides bilingual services at three of its five regional offices (Moncton, Montreal and Toronto) where demand is deemed to be significant. Following a complaint received last year, measures have been taken to ensure that students participating in the Summer Canada programme can offer bilingual services in appropriate regions. Closer to home, however, security guards at the main entrance to the Ottawa headquarters cannot always communicate with visitors in French.

Although 70% of the 219 employees occupy bilingual positions, and 85% of them meet the prescribed language requirements, there could be room for improvement in the quality of service provided both to the general public and to employees of the Secretariat. The problem stems from the fact that few positions require a superior knowledge of both languages. Following our recommendations, the Secretariat raised the linguistic standards of nine positions, but that is as far as they got.

This basically unhealthy situation also has repercussions for language of work. English is still the main language of internal communications at headquarters because of the limited knowledge of French of many employees, and the Secretariat has done little to meet the objectives contained in its language plan. Last year, we noted that only 5% of performance appraisals were prepared in French. This year, the Secretariat could not provide us with an update but the performance appraisal form is soon to be amended to enable employees to indicate their language preference.

Overall, Francophone representation fell slightly in 1983, to 27%. The decrease was felt most in the Administration and Foreign Service category, from 30% to 25% (21 of 85). In the Scientific and Professional category, there was no appreciable change this year, with Francophones amounting to only three of 31 employees. Nevertheless, Francophone presence in the Management category remained at a respectable 28%.

No complaints were received against the Secretariat in 1983. As noted above, the one under study at the end of last year has been satisfactorily resolved.

Standards Council of Canada

The Standards Council of Canada has made modest gains across the language board over the year in review. Its bilingual capability has increased slightly, French is used more at work, and participation rates are better. However, it has yet to issue an official languages policy or to develop an adequate system for monitoring developments in this area.

Twenty-six of the Council's 74 employees are bilingual and it has no difficulty providing bilingual service to the general public. Staff have been reminded that correspondence is to be answered in the language in which it is received. However, the Council should also take steps to record systematically the language preference of members of standardization committees, and to deal with them accordingly.

The Council has begun to make a number of internal forms bilingual, and central services are more readily available in both languages. French is used as a language of work in the Education and Information Branch as well as in the Executive and Administration Branch but has little currency elsewhere, owing in part to the nature of the work and in part to the fact that several supervisors do not know the language. The Council has sought to bring about change in this regard by providing language training and by declaring Tuesdays and Thursdays "French days" for the purpose of second-language practice.

Fifty-seven of the Council's employees are Anglophones and 17 are Francophones (23%). The five director positions are occupied by Anglophones, which is not a satisfactory situation, but elsewhere Francophone participation has improved.

No complaints were received against the Council this year.

Statistics Canada

Generally speaking, Statistics Canada has reason to be pleased with its linguistic performance. It serves a large and varied clientele reasonably well in both English and French and is gradually removing impediments to the use of French as a language of work.

About 47% of Statistics Canada's 4,662 positions are classified bilingual and over 80% of the employees in them are linguistically qualified. The Bureau as a whole is generally able to communicate with its clients, orally and in writing, in the language of their choice. However, telephone reception and counter services are not provided consistently in both languages at headquarters and in a number of regional offices.

Statistics Canada employs some 3,000 Anglophones and 1,600 plus Francophones. Francophone participation, although stable at 20% among senior managers, has continued its upward trend in the Scientific and Professional category, where it stands at about 26%, and is above average in all other categories. On the other hand, Anglophone participation is unacceptably low in the Operational category (15 of 35), as well as in the Montreal office (2 of 56) and a new Sturgeon Falls

office which provides services to Northern and Eastern Ontario (4 of 16). As positions become vacant, the Bureau should make a serious effort to correct these inequalities.

English is the principal language of work of most employees located outside Quebec. The Bureau has, however, continued to promote the use of French as a language of work by providing an in-house French-to-English translation service and by maintaining its second-language development programme for unilingual supervisors. It is also directing its attention to a number of problems identified by new Francophone scientific staff, for example, the lack of French at committee meetings and the fact that certain internal documents are not available in that language. These are useful developments but we encourage the Bureau to move more forcefully to improve the status of French as a working language.

We received 10 complaints against Statistics Canada in 1983: nine dealt with various services provided in English only and one concerned a unilingual English internal memo. At year's end, three complaints were still under review and the rest had been satisfactorily resolved.

Supply and Services

The Department of Supply and Services continues with commendable consistency to provide its multifarious services in the language of the client's choice. The Department has, however, not made much headway in increasing the use of French as a language of work outside Quebec. It has also done little to increase the number of Anglophone employees in Quebec, who at last count numbered an unacceptably low 27 out of 800.

The Supply Administration, which also includes the Government's printing and publishing operations, has 4,853 employees, of whom 2,046 (42%) occupy bilingual positions and 1,805 (88%) are qualified at the appropriate level. We are pleased to report that the level of second-language requirements has been raised in many cases, bringing down to 253 the number of public-contact positions at the lowest level. However, the Export Supply Directorate, which handles commercial and defence-related sales to foreign customers for the Canadian Commercial Corporation, has not yet fixed the language requirements for its 91 positions or tested employees' knowledge of their second official language.

Suppliers have been asked to state their language preferences and this information has been recorded. Steps are now being taken to prevent departments from submitting contract specifications in only one language, a practice which has gone on for far too long. About 90% of government departments and agencies deal with the Supply Administration in English — a reminder that they can be served in either official language would seem to be in order.

Three developments are expected to lead to a greater use of French as a language of work: the recent reorganization, which stresses managers' accountability for all facets of their work including language; Treasury Board's study of the Administration's language-of-work problems; and the new policy it has adopted on communications with the Quebec region.

The proportion of Francophones is a rather high 41% overall, which nevertheless represents a slight drop from last year. They are, however, under-represented in management (19.6%) and more seriously so in the Science and Engineering Procurement Service. On the other side of the ledger, Anglophones account for only 37.6% of the Operational category.

Four complaints were received in 1983 concerning the Supply Administration of which three were settled. One dealt with an English publication mailed to a Francophone association, another with poor French in a letter, and one with forms with the return address in English only. The fourth, which alleged that Francophone suppliers were getting communications of all kinds in English, is under investigation. So are two complaints carried over from last year: one is concerned with contract specifications and the other with the service provided by authorized agents for government publications in the National Capital. Co-operation is generally satisfactory, but somewhat slow.

The Services Administration has 5,612 employees, of whom 1,814 occupy bilingual positions (32%) and 1,563 meet the language qualifications (86%). During the year, it has raised the second-language levels for many of these positions and tightened up its procedures for covering off employees who are not qualified at the proper level.

The Administration has innumerable dealings with the public but they are mostly of a rather impersonal kind, such as issuing cheques to government employees, pensioners and suppliers. However, it also has public information centres in major cities, all of which have bilingual employees on staff. During the year, lists of its offices providing bilingual services appeared in official-language minority newspapers across the country and visitors will be invited to comment on the linguistic quality of the services they receive.

Like its Supply twin, the Services Administration is striving to increase the use of French as a language of work outside Quebec, and to ensure that headquarters communicates with Francophone employees in Quebec in French or both official languages. Surveys on the use of the two languages at work revealed that only half of the respondents could count on being able to use the language of their choice with their supervisors, and 43% of them said that the meetings they attended were conducted in one language. Administrative services were often not available in French, but nearly all respondents received appraisals in the language they requested.

The percentages of Anglophones and Francophones at the end of the year were 63.2% and 36.8% respectively. However, the proportion of Francophones in management remained low at 19.8% (21 of 106), and in Quebec the number of Anglophone employees improved only marginally to a mere 3.7%.

Seven complaints were received in 1983. They covered a variety of subjects, including grammatical errors in French texts, a failure to provide French versions of memoranda and job descriptions, and a lack of telephone reception in English in Montreal. Five have been resolved. The Administration's performance in this regard has been satisfactory.

Supreme Court of Canada

The Supreme Court moved decisively in a number of areas this year to polish the linguistic quality of its services to the public. However, our recent audit revealed that unless the administration devotes more attention to other aspects of the programme, its weaknesses in the internal work situation and in Anglophone-Francophone participation are likely to persist.

The Court is generally able to serve the public in both languages, thanks mainly to improved bilingual reception and telephone services. We are particularly pleased to note that simultaneous interpretation is now provided for all court hearings, a move of considerable symbolic importance which we have recommended for some time. In addition, the Court has decided as a matter of policy to publish all reasons for decision simultaneously in both languages.

Unfortunately, we cannot be so positive regarding the internal language situation of the Court's administrative apparatus. Few of the necessary structural elements have been put in place, and despite a high proportion of Francophone employees, French has little currency as a language of internal communications. Meetings are held almost exclusively in English and some work documents are not available in French. This situation is no doubt due in part to the Court's traditionally English work environment, but we also found that some supervisory positions, as well as others involved in the provision of services to various work units, require only a knowledge of English. The Court should have a second look at these positions, and where appropriate, offer second language training as a matter of priority to the staff involved.

Forty-one of the Court's 63 employees occupy bilingual positions and now all but five have the requisite skills. The overall percentage of French mother-tongue employees remained the same as last year at 59%. Although we appreciate the Court's efforts to maintain a high level of bilingualism, we urge it to review its staffing methods so that bilingual Anglophones are encouraged to compete for positions at all levels.

The only complaint received this year concerned delays in translating reasons for decisions, an issue already discussed above.

Tariff Board

The Tariff Board, which we audited this year, is a court of record that hears appeals on such matters as excise taxes, tariff classification, value for duty, and dumping. It consists of a chairman and six members, and has a staff of 28.

Since 16 staff positions require a knowledge of French and English and all but one incumbent meet the requirements, the Board is able to deal with the public in either official language without difficulty. As for the Board itself, simultaneous interpretation is used for the five per cent or so of appeals heard in French.

The Research Directorate operates mainly in English and only one of the seven enquiry managers in the Directorate is bilingual. As a result, most of the Board's

work is conducted in English which is also the prevailing language at staff and management meetings. We have recommended that the Board take measures to foster a greater use of French on the job.

Although Anglophones and Francophones are employed in equal numbers at the Board, their distribution is uneven. Only two of the Research Directorate's 15 employees are Francophone, for example, and half the Board's Anglophone employees are in senior positions while only 13% of the Francophones have a similar status. The Board should try to correct these imbalances.

No complaints were lodged against the Tariff Board this year.

Tax Court of Canada

In July 1983, the former Tax Review Board became the Tax Court of Canada. The new Court, which like its predecessor, will deal with income tax cases and with appeals relating to other tax matters, will have 13 judges. Staff will increase from 35 to 62.

While it is too early to predict with certainty what effect this growth will have on official language matters, there is no reason to doubt that the Court will maintain its good record. However, it should consolidate its progress by developing a language policy adapted specifically to its needs and by ensuring that its new Rules clearly define the public's right to obtain service in either official language.

All but two of the nine judges appointed thus far are bilingual and can hear cases in English or French. Furthermore, 24 of 25 employees in bilingual positions meet the language requirements. There would thus appear to be no problem for the Court in operating in both languages. We are also pleased to report that steps have been taken to speed up the translation of decisions.

The Court has implemented measures to give effect to our 1983 audit recommendation concerning the use of French as a language of work and supervision. Annual appraisals are provided in the language of the employee's choice and either language may be spoken at meetings. Both French and English are now used systematically in written communications.

Participation rates have changed little since last year. Francophones still make up 59% of staff and Anglophones 41%. However, the Court is optimistic that future growth will provide opportunities to redress the balance.

No complaints were received against the Court in 1983.

Teleglobe

Teleglobe Canada continues to live up to its reputation as a first-class performer in the official languages field.

The Company has few contacts with the general public, its clientele consisting mainly of large commercial and industrial firms, suppliers and foreign governments. Its policy is to respond to all requests for service in the language of the client. Since 46% of its personnel is bilingual, it has no trouble doing so.

In order to increase the use of French in the telecommunications field, Teleglobe has published a *Bilingual Dictionary of International Telecommunications* as well as a telex glossary. In addition, managers regularly meet with employees to explain language-of-work objectives and to work out practical ways of attaining them.

Although English continues to dominate as the international language of telecommunications, French maintains its place as a language of work within the Corporation. At head office and in the divisions located in Quebec, both French and English are used for internal communications and at meetings. French is the main language of work in the Personnel, Administration and Public Relations divisions, whereas English is more commonly used in technical and scientific sectors. All work documents are available in both languages.

The Company has 1,367 employees, of whom 699 (51%) are Anglophones and 668 (49%) Francophones. These percentages are unchanged from last year. Francophone and Anglophone representation is close to the overall ratio in all employment categories except Administrative Support, where Francophones represent 70% of the staff, and in Administration and Foreign Service, where 67% of the employees are Anglophones.

Two complaints were lodged against Teleglobe in 1983. The first concerned a study report submitted to union representatives in English only, the second a unilingual English advertisement published in a bilingual magazine.

Transport

The Department of Transport made mostly positive moves in the language area in 1983. Measures were taken, for example, to improve the linguistic services offered by concessionaires in airports; the Department gained some ground in redressing participation imbalances; a revised departmental language policy was issued to all managers; and an explanatory brochure was also distributed to all employees.

In the 28 airports surveyed by the Department, signage corrections are proceeding according to schedule. Thirteen are completely bilingual and five have an 80% rating. In Vancouver and Edmonton, these corrections have been included in the renovation programme currently underway.

Early in the year, the Department raised the language requirements for services offered on its behalf by concessionaires in international airports and in those located in bilingual regions. All contracts signed after September 1, 1983 contain enforceable clauses regarding these standards and similar conditions.

Air traffic control in Quebec is already available in both languages for visual flight rules, and final checks are being conducted in simulators to enable instrument

flight control to be bilingual throughout the province by October 1984. It is perhaps instructive to note how matters which were once the source of raging controversy are now part of regular administrative routine.

In the marine sector, the Coast Guard now has a telephone number in the Toronto directory at which information is available in French. It already has a number of services available in both languages in New Brunswick and Nova Scotia, and plans to assess demand for French in the Central and Newfoundland regions.

The Department has 4,338 bilingual positions of which 83.5% are filled by personnel with the requisite language skills. This marks a fair improvement of 3.5% over 1982. In New Brunswick, however, only 12.9% of the positions are bilingual, although a modest increase was registered over last year. In the West, the situation is worse, although the number of bilingual positions increased in British Columbia, the proportion of positions requiring a knowledge of both languages is still only a minuscule 0.35% (17 of 4,919).

With regard to work patterns inside the organization, written communications between headquarters and the Quebec Region have improved considerably. Review procedures at the headquarters and regional levels have proved useful and will be tightened further. Employees in the National Capital Region are given periodic reminders of their linguistic obligations.

Translation of the manuals for the Pierre-Radisson ice-breaker is forging ahead. Ninety-eight of the 167 volumes are already in the hands of users, and validation of the remaining 69 is planned for the end of 1984. A number of lexicons and updated publications concerning marine, surface and air transportation have also been published.

Francophone participation at Transport increased slightly again this year (by 1% to 22.6%). The increase was 1.4% for executives (to 25.8%), but the Management category as a whole lost 0.5% to a low 18.7%. Anglophone participation in Quebec also declined from 8.5% to 7.2%, and while the number of Francophones rose by 0.9% in Prince Edward Island and Nova Scotia, the percentage in New Brunswick remained stable at a very low 13%. Vigorous measures should be taken to check these disturbing trends.

The major concern expressed this year in complaints from travellers was again signage and service in airports (14 out of 36). With the Department's co-operation, we were able to close 51 files, 31 of which were carried over from last year.

Treasury Board

While we may take issue from time to time with the Treasury Board Secretariat as leader of the bilingualism band, it is playing a respectable tune as far as its internal operations are concerned. On the whole, participation of the two language groups is reasonably balanced, and French is now used more frequently as a language of work. However, the Secretariat continues to have problems communicating with departments in both languages.

The Secretariat's language programme is well established. Managers are actively involved in planning and carrying out activities related to official languages, and the Secretariat keeps a close watch on the situation through such means as an annual survey on language of work.

Treasury Board has all the capacity it needs to serve departments in their preferred language; nearly three-quarters of its 768 occupied positions are designated bilingual and 87.5% of the personnel involved are qualified at the appropriate level.

In April of this year, the Secretariat issued a directive requiring that all decision letters issued by the Board and all submissions from departments be in a bilingual format. During the past two years, a task force has been looking into other aspects of central agency communications with departments such as guidelines, directives and meetings. The Secretariat itself is not immune from difficulties in this area, and we also continue to receive complaints that it tends to ignore the needs of Francophone participants at conferences and information sessions.

The Secretariat does well in encouraging the use of both languages within its own offices. It has taken some interesting initiatives in this area, including identifying the language employees prefer to be supervised in, and developing language training plans for supervisors who have difficulty complying with these requests. The Program Branch has also begun conducting a portion of each of its regular in-house briefing sessions in French.

Participation of the two language groups at the Secretariat is balanced overall (66% Anglophone and 34% Francophone), but out of whack in certain branches and occupational groups. Francophones are in a majority in the Official Languages Branch (44 out of 65) and the Administration Branch (60 out of 112), but somewhat under-represented in the Program Branch (33 out of 153) and very much so in the Scientific and Professional category (3 out of 31). Participation is balanced at the executive level (75% Anglophone and 25% Francophone), but Francophones are under-represented among other senior officers (19%) and over-represented in Administrative Support (54%). The Secretariat is aware of these inequities and has established 1985-86 as the target date for rectifying imbalances; we look forward to learning in greater detail how they propose to go about it.

Seven complaints were filed against the Treasury Board this year. One concerned inadequate service in French from insurance companies operating under the Group Surgical Medical Insurance Plan and another dealt with the poor quality of French used in the Board's own documents on the plan. These two were quickly resolved. A third complaint called into question the Board's policy on the use of two language versions of place names. Three others were filed following a training session for federal personnel officers, which took place almost entirely in English. Late in the year we received a complaint about a unilingual English security guard. The latter are still under study.

Veterans Affairs

The saga of the Department of Veterans Affairs head office move to Charlottetown should finally be over by the end of 1984. Meanwhile, there are numerous problems associated with the transfer which continue to impede significant progress in the official languages field.

Service in both languages is usually available in the bilingual areas of Canada. There are a few bilingual employees elsewhere but since no bilingual positions have been established west of Manitoba, one cannot but question the adequacy and consistency of service in those areas. While 1,204 employees (32%) occupy bilingual positions and about 1,000 meet the requirements, one-quarter of these positions require only an elementary level of second-language proficiency. It is also anomalous, to say the least, that bilingual counsellors who work in field offices in Quebec are generally required to have the highest level of knowledge of both languages, while those in Ontario offices need only the intermediate level.

Nevertheless, there is a brighter side: publications are bilingual, for example, and the Department makes an effort to invite clients to use their preferred language. We should also report that considerable progress has been made with regard to essentially unilingual English road signs directing visitors to Canadian war cemeteries in France. The Commonwealth War Graves Commission has now agreed to add French to the directional signs connected with 18 cemeteries that have a strong association with Canada. Work on this project is expected to commence shortly and we commend the Department for its assistance in bringing about a solution to this long-standing problem. We have also reported elsewhere on the matter of bilingual plaques and inscriptions in the Memorial Chapel in the Parliament buildings; it was announced in the spring that the Books of Remembrance would be preserved as they are, while other options for establishing a more suitable balance between the two languages would be canvassed. At year's end we were awaiting further developments.

Participation rates for Anglophones and Francophones in the Department as a whole are 58% and 42% respectively. Francophones are under-represented in the Management (15%) and Administrative and Foreign Service categories (20%), and are over-represented in most other categories.

From a regional standpoint, it should be noted that almost one-third of the Department's employees work at Ste-Anne's Hospital in Montreal. Anglophones represent only 13% of the hospital's staff, mainly in the Scientific and Professional category. On the other hand, in field offices in some other provinces, Francophones are scarcely to be found: one of 226 in British Columbia, for example, six of 187 in Manitoba, and five of 170 in Nova Scotia. At head office in Charlottetown, the proportion of Francophones has dropped since last year from 21% to 19%.

The Department feels that the language-of-work situation is stable and that there is some opportunity for employees to work in French in Ottawa, Charlottetown, New Brunswick and Quebec; we are in the midst of conducting an audit and will have more precise information when it is completed. Meanwhile, most work documents are available in both official languages, and in Ottawa and Charlottetown internal services are bilingual.

The language situation is relatively good in the four agencies associated with Veterans Affairs: the Bureau of Pensions Advocates, the Canadian Pension Commission, the Pension Review Board and the War Veterans Allowance Board. Nevertheless, each should ensure that employees are familiar with the official languages policy, and should develop a reasonable monitoring system. The two larger agencies, the Bureau of Pensions Advocates with 120 employees, and the Canadian Pension Commission with 354, should offer service more spontaneously in French in Toronto and Winnipeg. They should also move to correct their relatively low Francophone representation (21% at the Bureau and 22.6% at the Commission). There are no Anglophones among the Commission's 18 employees in Quebec, and this imbalance should be dealt with as a matter of priority.

Three complaints were received against the Department, one of which has been settled. Of the two outstanding complaints, one concerned the use of unilingual Anglophone counsellors in the Peace River area of Alberta and the other, received at year's end, related to unilingual telephone reception at North Bay.

Via Rail

Laying tracks through the Rockies more than a century ago must have been easy compared with the difficulties Via Rail still seems to have in meeting its linguistic obligations to Canadian travellers, for whom receiving services from Via in the language of one's choice continues to be a highly unpredictable affair.

Written communications constitute a happy exception to this general rule, as timetables and signage are bilingual and correspondence is normally in the language of the customer's choice. The spoken word, however, is another affair. Not only are there too few bilingual ticket agents in train stations, but Via's instructions that they should call on a colleague when necessary or connect customers with ReserVia system are not uniformly followed. This inevitably leads to dissatisfied customers.

Service on board Via trains has fared no better. Not only have union and management failed for yet another year to reach agreement on the seniority versus language requirements issue, but some of the Corporation's backup arrangements for providing service in French are also plagued with problems. Cassettes containing bilingual messages sometimes "miss the train"; and those that do make it are not always guaranteed airtime by train crews, who may instead opt for live, unilingual announcements. The Corporation should take immediate action to deal with these long-standing sources of annoyance to its passengers: even the most understanding public can tolerate "technical difficulties" for only so long.

Progress on the participation front is difficult to assess. Via has provided us with data in the unionized category only for public-contact employees, which leaves 848 of 2,585 unionized employees unaccounted for. Of those who were included, Francophones represent 20.3% of employees on trains, 25.7% in stations and 35.6% of the marketing staff. Thirty-two per cent of the remaining 1,055 non-unionized employees are Francophone, and over 90% of them work at headquarters or Via Quebec. The low Francophone participation at Via Ontario headquarters (5 out of 196 employees) is deserving of the Corporation's attention.

The internal language regime is unbalanced. Although work documents and training are becoming more and more available in both languages, Via Quebec employees are sometimes unable to get service in French from regional headquarters in Montreal.

There were 32 complaints against Via in 1983. Seven concerned the Ottawa station, where the availability of service in both languages should no longer be an issue. The Corporation has informed us that language training is scheduled for several employees at that location in 1984, and we await the promised improvements. Of the remaining complaints, 13 dealt with service on board trains, especially the Montreal-Ottawa route which once again failed to improve its poor record. Although most complaints were taken seriously enough, Via's previously relaxed attitude toward complaints occasionally resurfaced. In a letter to one complainant, Via concluded with the words: "In addition, union seniority rights do have, as you know, rather high priority." One wonders where on its scale of priorities Via would put the Official Languages Act, not to speak of the Charter of Rights, both of which oblige the Company to provide bilingual services to Canadians.

APPENDICES

SUMMARY OF THE GOVERNMENT'S RESPONSE TO THE RECOMMENDATIONS OF THE SPECIAL JOINT COMMITTEE OF THE SENATE AND OF THE HOUSE OF COMMONS ON OFFICIAL LANGUAGES.

Recommendations	Response
1. "That Section 2 of the Official Languages Act be amended so as to establish the declaratory and executory nature of the Act." "That the Official Languages Act be amended so as to include a provision whereby every law of Canada, unless it is expressly declared by an Act of Parliament to operate notwithstanding the Official Languages Act, shall be so construed and applied as not to abrogate, abridge or infringe the rule set forth in Section 2."	Taken under advisement; the entrenchment of official languages rights in the Charter of Rights, reflects the principles outlined in this recommendation. Subsection 52(1) of the Constitution Act, 1982 and the official languages provisions of the Charter have primacy over any federal enactment. Moreover, Section 24 of the Charter leaves no doubt that the linguistic rights guaranteed by the Constitution are enforceable in the courts.
2. "That the Official Languages Act be amended so as to remove all references to federal bilingual districts."	Accepted; the Act will thus conform to the Charter.
3. "That Section 9 of the Official Languages Act be amended to:	
a) delete the words 'and at each of its principal offices in a federal bilingual district established under this Act' and 'to the extent it is feasible to do so';	Accepted; the recommendation flows from the Charter's official languages provisions.
b) include the concept of 'where there is significant demand and/or where numbers warrant';	The 'where numbers warrant' concept is not accepted here; it is inconsistent with Section 20 of the Charter.
c) include the concept of 'active offer of service'."	The concept itself is fully endorsed, but implementation requires flexibility to tailor it to the nature of the services, the needs of the clientele, and the circumstances of the federal agency involved. Legislation applicable to all federal offices would not offer this flexibility. Rather, progress is furthered by continued use of policy instruments which can be developed to reflect existing realities and concentrate on areas of greatest need.
4. "That locations 'where numbers warrant' and locations 'where there is significant demand' be	There is nothing to prevent the Commissioner from reporting to Parliament on these subjects; such

determined by the Governor in Council upon recommendation by the Commissioner of Official Languages and that the appropriate regulations be passed under Section 35 of the Official Languages Act."	reports could then be assessed by the Committee, which could draw its own conclusions. But as a critic of Government, the Commissioner cannot also be advisor to the executive.
5. "That regions designated for language-of-work purposes and administrative support services enabling public servants to work in the official language of their choice be determined by the Governor in Council on the recommendation of the Commissioner of Official Languages, following his study, and that regulations to this effect be adopted pursuant to Section 35 of the Official Languages Act."	The same as for No. 4, above.
6. "That Section 36(1) of the Official Languages Act be amended so as to include the following definition: 'law of Canada' means any Act of the Parliament of Canada, enacted before or after the coming into force of this Act, any order, rule or regulation thereunder, and any law in force in Canada or in any part of Canada at the commencement of this Act that is subject to be repealed, abolished or altered by the Parliament of Canada."	The same as for No. 1, above.
7. "That the Official Languages Act be amended so as to include a section stipulating that Canada's two official language groups shall be equitably represented in, and at all levels of, the institutions of the Parliament and Government of Canada."	The Government supports the aim, but the suggested amendment is narrower than the preferred overall goal of continuing to build a public service with which all Canadians can relate.
8. "That the Official Languages Act be amended so as to include a section stipulating that employees of federal departments, agencies and Crown corporations should, subject to the requirements of the Official Languages Act respecting the provision of service to the public, be able to carry out their duties in the official language of their choice."	The Government remains committed to the choice of language of work and recognizes the need to clarify the matter. But the linguistic situation is a good deal less straightforward than the recommendation appears to recognize The Government is reassured by the growing number of bilingual officials who are using their second

language and wishes to respect their desire to avoid situations which require almost exclusive first or second language use. The Government will press for improvements under the present regime.

9. "That the Official Languages Act be amended to state clearly that its provisions apply to Crown corporations and their subsidiary corporations as well as to mixed enterprises."

There are significant legal problems involved in the blanket application of the Act to all these enterprises. However the Government agrees that, in general, wholly owned entities should respect official languages policies. The Treasury Board is to pursue this matter.

10. "That the Official Languages Act be amended to stipulate that all federal-provincial agreements entered into by the Parliament or Government of Canada be drawn up in both official languages."

Accepted in principle. The Government intends to ensure this principle when a subject is likely to be of interest to the public or where other factors make it desirable that the agreement be drawn up in both languages. The Federal-Provincial Relations Office is to develop this policy further.

11. "That a new section be added to the Official Languages Act to stipulate that nothing in this Act shall be interpreted so as to affect adversely the use, preservation and enhancement of any other language in use by Canadians."

To keep under advisement. Existing Section 38 of the Act is in conformity with Section 22 of the Charter on this point and need not be amended.

12. "That the Official Languages Act be amended to stipulate that:

a) the provisions of the Financial Administration Act with respect to the division of appropriations into allotments do not apply in respect of appropriations for the Office of the Commissioner of Official Languages;

b) the Commissioner of Official Languages is authorized to assume the responsibilities and exercise, as far as his office staff is concerned, the powers and duties respecting personnel management conferred upon the Treasury Board under the Financial Administration Act."

No objections to greater autonomy and flexibility for the Commissioner; but this can be accomplished administratively without recourse to legislation. The Treasury Board will pursue this with the Commissioner.

13 "That Section 24 of the Official Languages Act be amended to stipulate that the Commissioner of Official Languages should, within the limits of his budget, be free to award contracts for professional services and to fix and pay the remuneration and expenses for such services without obtaining the approval of Treasury Board."	The same as for No. 12 above.
14 "That the Official Languages Act be amended to stipulate that the Commissioner of Official Languages may make a special report to Parliament in cases where he considers that the amounts allocated to his Office in the estimates submitted to Parliament are insufficient for him to carry out his duties."	The Commissioner has adequate opportunity to negotiate with the Committee any views on inadequacy of the funds allotted to his Office.
15 "That the Official Languages Act be amended to stipulate that the Commissioner of Official Languages shall receive a salary equal to that of a puisne judge of the Supreme Court of Canada."	The Government will reconsider the Commissioner's salary when a review is conducted of like positions.
16 "That the Official Languages Act be amended to include a clause giving the Commissioner immunity from any legal action that might arise from anything he may do in good faith in the exercise of his duties as provided in the Official Languages Act."	Accepted, the Commissioner should be protected in his duties from the judicial process.
17 "That the Official Languages Act be amended to stipulate that the Commissioner may, on his own initiative and as he judges appropriate, carry out or cause to have carried out studies or investigations of the performance of institutions of the Parliament and Government of Canada in ensuring recognition of the equal status of the two official languages in the administration of their activities, and may publish or cause to be published, independently of any other reports provided for in this Act, reports drawn up on the bases of such studies or investigations."	The Official Languages Act already authorizes the conduct of studies and the publication of reports by the Commissioner.

18 — That Section 78 of the Official Languages Act be amended to stipulate that in cases where the Commissioner of Official Languages deems it necessary in view of the circumstances, he may cause a public hearing to be held in a manner which he judges appropriate and that the identity of the complainant shall not be divulged without his or her written consent.	Any matter requiring public hearings should be drawn to the attention of the Committee. Hearings could then be held under its auspices.
19 — That a Standing Joint Committee on Official Languages be created as soon as possible, such Committee to be composed of a maximum of fifteen members and authorized to have staff, to which would be referred automatically once tabled all of the reports of the Commissioner of Official Languages as well as all other questions pertaining to official languages policy and programs.	Accepted. The Government supports without reservation the granting of permanent status to the Committee.
• That the government instruct Petro-Canada, as a Crown Corporation created as an instrument of government policy, to comply with the Official Languages Act and the Charter of Rights and Freedoms by erecting bilingual signs in all locations where there is a clientele requiring services in both official languages. (*From the Sixth Report.*)	Accepted. Petro-Canada will be instructed to do all that is within its capability to facilitate the use of bilingual signs.

Sources: Fifth and Sixth Reports of the Special Joint Committee on Official Languages, April and May 1983.
Letter from the Prime Minister to the Joint Committee, December 21, 1983.

OFFICIAL LANGUAGES PROGRAMMES

1

	1982-83		1983-84	
	Revised estimates ($ 000)	Person-years	Revised estimates ($ 000)	Person-years
EXTERNAL: PAYMENTS TO PROVINCES AND ORGANIZATIONS				
Secretary of State				
• Formula payments to provinces for minority- and second-language education	140,000			
• Grants for youth-oriented language education programmes	36,095			
• Grants to official-language minority groups	21,000			
• Grants for bilingualism development programmes	1,899			
• Operating expenditures	3,227			
National Capital Commission				
• Contributions to bilingualism programmes	300			
Commissioner of Official Languages	7,786			
Sub-total				
INTERNAL: PUBLIC SERVICE AND ARMED FORCES PROGRAMMES				
Treasury Board				
• Official Languages Branch	4,591			
Public Service Commission				
• Language training	29,210			
• Administration and other programmes				
Secretary of State				
• Translation Bureau				
Other departments and agencies				
Armed Forces				
Sub-total				
TOTAL				

[a] Includes former language teachers reassigned through the Career Orientation Programme

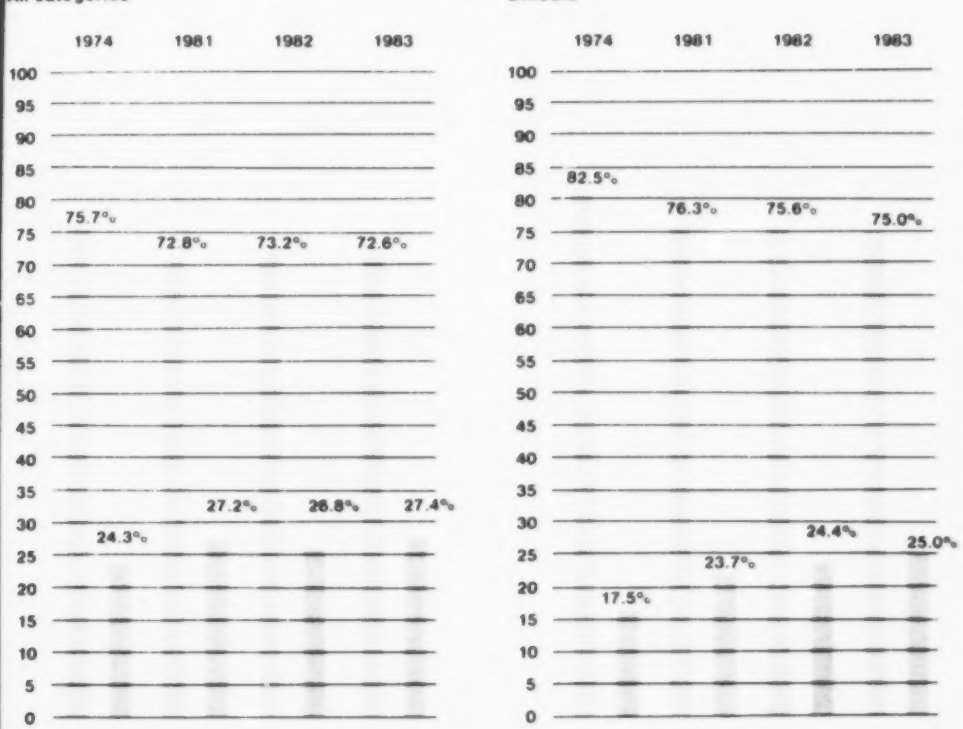
[b] No longer includes replacements for employees undergoing language training

[c] Salaries and person-years for students who are not replaced while undergoing language training are no longer reported

Sources: Main Estimates and Supplementary Estimates, 1982-83 and 1983-84, as well as reports from relevant departments and agencies

THE TWO OFFICIAL LANGUAGE COMMUNITIES IN THE PUBLIC SERVICE OF CANADA

2



Anglophones
Francophones

Note: It is interesting to compare the figures in this table with 1965 statistics published by the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, even though they refer to public servants' mother tongue rather than their first official language. The representation of Anglophones and Francophones reported by the Commission in all categories at that time was 78.5% and 21.5% respectively.

[a] The Public Service Commission and the Treasury Board define first official language as the "official language [English or French] with which an employee feels a primary identification".

[b] Includes the following categories: Management, Scientific and Professional, Administrative and Foreign Service, and Technical.

Sources: Public Service Commission annual reports (officer categories) and Treasury Board's Official Languages Information System (all categories).

SECOND-LANGUAGE ENROLMENT, BY PROVINCE

3

ELEMENTARY LEVEL[a]		School population	Second-language enrolment Number	%	Instruction time devoted to second language %
Newfoundland	1970-71		21,835		5.0
	1982-83		37,518		6.7
	1983-84[e]		38,700		7.1
Prince Edward Island	1970-71		3,881		5.0
	1982-83[f]		6,666		6.9
	1983-84[e]		6,360		6.3
Nova Scotia	1970-71		12,842		7.0
	1982-83		44,998		7.2
	1983-84[e]		43,000		7.2
New Brunswick	1970-71		37,306		5.0
	1982-83		31,389		5.8
	1983-84[e]		31,500		5.8
Quebec	1970-71		238,484		5.0
	1982-83[f]		236,760		10.0
	1983-84[e]		233,000		10.0
Ontario	1970-71		514,179		7.0
	1982-83[f]		660,673		10.3
	1983-84[e]		648,000		10.0
Manitoba	1970-71		30,720		5.0
	1982-83[f]		48,174		7.7
	1983-84[e]		46,000		8.0
Saskatchewan	1970-71		9,000		7.1
	1982-83[f]		8,999		8.0
	1983-84[e]		10,613		8.0

[a] Does not include students for whom the regular language of instruction is English in Quebec and French in the other provinces.

[b] Includes grades K to 6, except Ontario K-8 and British Columbia K-7.

[e] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[d] Statistics Canada estimate.

[f] Figures revised since publication of the *1982 Annual Report*.

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section.

		School population	Second-language enrolment Number	Second-language enrolment %	Instruction time devoted to second language %
Alberta	1970-71				
	1982-83[r]				
	1983-84[e]				
British Columbia	1970-71				
	1982-83[r]				
	1983-84[e]				
TOTAL	**1970-71**				
	1982-83[r]				
	1983-84[e]				

SECONDARY LEVEL[e]

Newfoundland	1970-71				
	1982-83				
	1983-84[e]				
Prince Edward Island	1970-71				
	1982-83[r]				
	1983-84[e]				
Nova Scotia	1970-71				
	1982-83				
	1983-84[e]				
New Brunswick	1970-71				
	1982-83				
	1983-84[3]				

[e] Preliminary figures provided by the Department of Education

[e] Statistics Canada estimate

[3] Includes grades 7-12, except Ontario 9-13, Quebec 7-11 and British Columbia 8-12

[r] Figures revised since publication of the *1982 Annual Report*

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section

		School population	Second-language enrolment Number	%	Instruction time devoted to second language %
Quebec	1970-71		[illegible]		14.0
	1982-83		[illegible][r]		16.0
	1983-84[e]		[illegible]		16.0
Ontario	1970-71		[illegible]		12.0
	1982-83[r]		177,001		14.0
	1983-84[e]		[illegible]		14.5
Manitoba	1970-71		[illegible]		10.0
	1982-83[r]		[illegible]		11.3
	1983-84[e]		[illegible]		11.3
Saskatchewan	1970-71		[illegible]		10.0
	1982-83[r]		[illegible]		8.2
	1983-84[c]		[illegible]		8.2
Alberta	1970-71		[illegible]		10.0
	1982-83[r]		[illegible]		11.2
	1983-84[e]		[illegible]		11.2
British Columbia	1970-71		[illegible]		10.0
	1982-83[r]		[illegible]		11.0
	1983-84[e]		[illegible]		11.0
TOTAL	**1970-71**		[illegible]		[illegible]
	1982-83[r]		[illegible]		14.0
	1983-84[e]		[illegible]		13.0

[p] Preliminary figures provided by the Department of Education

[e] Statistics Canada estimate

[r] Figures revised since publication of the *1982 Annual Report*

Source: Statistics Canada, Elementary and Secondary Education Section

FRENCH IMMERSION PROGRAMMES

4

		Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[b]			
Prince Edward Island	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[c]			
Nova Scotia	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[c]			
New Brunswick	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[c]			
Quebec[a]	1977-78			N/A
	1982-83			N/A
	1983-84[c]			N/A
Ontario	1977-78[d]			
	1982-83[e]			
	1983-84[c]			
Manitoba	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[c]			
Saskatchewan	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[b]			
British Columbia	1977-78			
	1982-83			
	1983-84[c]			
TOTAL	**1977-78**			
	1982-83[e]			
	1983-84[c]			

[a] Alberta is excluded since it makes no distinction between programmes designed for Francophones and French immersion programmes for Anglophones.

[b] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[c] Statistics Canada estimate.

[d] Includes only programmes in which French is the language of instruction at least 75% of the time.

[e] As in other provinces, French immersion programmes are designed for students whose mother tongue is not French.

[f] Figures revised since publication of the *1982 Annual Report*.

N/A No figures available.

Source: Statistics Canada

MINORITY-LANGUAGE EDUCATION PROGRAMMES

5

		Enrolment	Grades	Number of schools
Newfoundland	1970-71	185		1
	1982-83	123		2
	1983-84[b]	103		2
Prince Edward Island	1970-71	796		7
	1982-83	520[r]		3
	1983-84[c]	500		3
Nova Scotia	1970-71	7,388		32
	1982-83	5,049		29
	1983-84[c]	4,900		28
New Brunswick	1970-71	60,679		196
	1982-83	48,194		157
	1983-84[c]	48,000		157
Quebec	1970-71	248,855		519
	1982-83	137,678[r]		416[r]
	1983-84[c]	128,000		400
Ontario	1970-71	115,869		381
	1982-83	93,995[r]		373[r]
	1983-84[c]	93,000		370
Manitoba	1970-71	10,405		49
	1982-83	6,169[r]		40
	1983-84[c]	6,000		40
Saskatchewan	1970-71	765		12
	1982-83	1,215[r]		26[r]
	1983-84[b,d]	728		12
British Columbia	1970-71	—		—
	1982-83	1,043[r]		25[r]
	1983-84[c]	1,100		25
TOTAL	**1970-71**	[illegible]		**1,197**
	1982-83[r]	[illegible]		**1,071**
	1983-84[c]	[illegible]		**1,037**

[a] Alberta is excluded since it makes no distinction between programmes designed for Francophones and French immersion programmes for Anglophones.

[b] Preliminary figures provided by the Department of Education.

[c] Statistics Canada estimate.

[d] Beginning in 1983-84, pupils enrolled in Advanced French programmes (below 25% instructional time) are included in Second Language Enrolments.

[r] Figures revised since publication of the *1982 Annual Report*.

Source: Statistics Canada

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Mandate

The Commissioner of Official Languages reports directly to Parliament and is responsible for overseeing the application of the Official Languages Act in federal departments and agencies. He is supported in this work by a Deputy Commissioner and an Office composed of four branches: Complaints and Audits, Information, Policy and Liaison, and Resources Management.

The Deputy Commissioner assists the Commissioner in ensuring that the status of both official languages is fully recognized. He is also responsible for the administration of the Office and for the supervision of its programmes. In the absence of the Commissioner he is called upon to assume responsibility for conducting the business of the Office.

The first three branches reflect the three major roles of the Commissioner, whose jurisdiction is limited to the federal sphere but whose objective of ensuring equal status for English and French as official languages extends well beyond the federal apparatus.

Complaints and Audits

The Complaints and Audits Branch has the combined task of dealing with linguistic complaints and conducting language audits of government departments and agencies. It assists the Commissioner in his role as ombudsman and linguistic auditor. In fulfilling the ombudsman function, the Branch receives and deals with some 1,500 complaints yearly from individuals and groups who feel their language rights have not been respected. These complaints are directed against some 150 or so federal departments and agencies. The linguistic auditor function goes beyond the investigation of individual complaints and is based upon regular evaluations of the performance of departments and agencies with respect to the requirements of the Act and the 1973 Parliamentary Resolution on Official Languages.

The Information Branch and Policy and Liaison Branch both assist the Commissioner in his third role as catalyst and promoter of language reform in the widest sense.

Information

The Information Branch develops and manages public information and communications programmes which help the Commissioner make members of the public and federal agencies aware of the spirit and letter of the Act and the equality of status of English and French as official languages in Canada.

Policy and Liaison

The Policy and Liaison Branch analyses the Canadian language situation and co-ordinates the Office's policy positions. Through regional offices in Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montreal and Moncton, it also ensures a permanent presence in various parts of Canada and maintains close contacts with the official-language minority communities, with the federal and provincial authorities and with private groups.

Resources Management

The Resources Management Branch offers personnel, financial and administrative services.

Staff and budget

The Office of the Commissioner of Official Languages comprises 133 authorized positions, 61 in the Complaints and Audits Branch, 24 in the Policy Analysis and Liaison Branch, 16 in the Information Branch, and 32 in senior management and in the personnel, financial and administrative services. The Office's budget for the 1983-84 fiscal year is $9,515,000.

COMPLAINTS

6

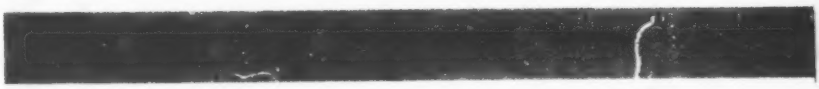
	1970-1982	1983						
	Total complaints received	Complaints received	Institutions cited		Nature of complaints			
					French		English	
	Number	Number	Federal	Non-federal	Language of service	Language of work	Language of service	Language of work
Newfoundland	[illegible]	[illegible]	9	[illegible]	10	[illegible]	—	[illegible]
Prince Edward Island	[illegible]	[illegible]	4	[illegible]	4	[illegible]	—	[illegible]
Nova Scotia	[illegible]	[illegible]	36	[illegible]	39	[illegible]	1	[illegible]
New Brunswick	[illegible]	[illegible]	45	[illegible]	45	[illegible]	4	[illegible]
Quebec[a]	[illegible]	[illegible]	175	[illegible]	83	[illegible]	100	[illegible]
Ontario[b]	[illegible]	[illegible]	536	[illegible]	491	[illegible]	47	[illegible]
Manitoba	[illegible]	[illegible]	72	[illegible]	74	[illegible]	1	[illegible]
Saskatchewan	[illegible]	[illegible]	69	[illegible]	71	[illegible]	—	[illegible]
Alberta	[illegible]	[illegible]	82	[illegible]	86	[illegible]	2	[illegible]
British Columbia	[illegible]	[illegible]	34	[illegible]	36	[illegible]	—	[illegible]
Northwest and Yukon Territories	[illegible]	[illegible]	1	[illegible]	—	[illegible]	1	[illegible]
Foreign countries	[illegible]	[illegible]	14	[illegible]	13	[illegible]	2	[illegible]
TOTAL	[illegible]	[illegible]	1,077	[illegible]	962	[illegible]	158	[illegible]

[a] Includes the Quebec portion of the National Capital Region.

[b] Includes the Ontario portion of the National Capital Region.

SPECIAL STUDIES AND AUDITS

7



1981

Canadian Broadcasting Corporation (Engineering Section)

Consumer and Corporate Affairs

Economic Development, Ministry of State for

Federal Business Development Bank

Federal Services in southwestern Nova Scotia

Fitness and Amateur Sport

Government Telecommunications Agency

National Arts Centre (participation and language of work)

National Health and Welfare

Participation of both official language groups in the public service

Press Gallery

Privy Council Office

Public Service Staff Relations Board

Royal Canadian Mounted Police

Social Development, Ministry of State for

St. Lawrence Seaway Authority

Transport

1982

Atlantic Pilotage Authority

Atomic Energy Control Board

Canadian Broadcasting Corporation

Canadian Centre for Occupational Health and Safety

Canadian Human Rights Commission

Canadian Transport Commission

CNCP Telecommunications

Defence Construction (1951) Limited

Eldorado Nuclear Limited

Employment and Immigration (Northern Ontario)

Export Development Corporation

External Affairs (Posts Abroad and Passport Offices)

Federal Provincial Relations Office

Finance

Language of Work in the Federal Public Service

National Defence (Structure and controls and official languages programmes co-ordinators)

National Revenue (Customs)

National Revenue (Taxation)

Natural Sciences and Engineering Research Council

Prime Minister's Office

Science Council of Canada

Standards Council of Canada

Tax Review Board

1983

8 YOUTH PROGRAMMES: DISTRIBUTION

	OH! CANADA 2			EXPLORATIONS		
	Kits distributed[a]		7 to 12 age group[c]	Kits distributed[b]		13 to 17 age group[c]
	Number	%	%	Number	%	%
Newfoundland		2.3	3.1		1.1	2.9
Prince Edward Island		0.7	0.5		0.7	0.6
Nova Scotia		4.6	3.7		3.1	3.9
New Brunswick		11.2	3.2		3.0	3.3
Quebec		12.8	25.5[d]		28.9	22.5[d]
Ontario		43.7	34.8		40.2	38.0
Manitoba		4.7	4.3		3.5	4.3
Saskatchewan		3.3	4.2		2.8	4.3
Alberta		6.1	9.5		4.5	9.0
British Columbia		9.2	10.8		9.9	10.9
Yukon Territory		0.1	0.1		0.1	0.1
Northwest Territories		0.4	0.3		0.1	0.2
Others[e]		0.9	N/A		2.1	N/A
TOTAL		100.0	100.0		100.0	100.0

[a] Kits distributed between November 7, 1980 (launching) and December 31, 1983.

[b] Kits distributed between September 22, 1980 (launching) and December 31, 1983.

[c] Derived from figures given in Statistics Canada Bulletin No. 81-210, *Elementary-Secondary School Enrolment*, 1981-82.

[d] No figures available for 1981-82. Percentages calculated on the 1979-80 figures in Statistics Canada Bulletin No. 81-210.

[e] Kits distributed to federal government departments, provincial government departments other than education, national organizations and other countries.

9 YOUTH PROGRAMMES: COSTS

	Development and Printing		Distribution[a]	
OH! CANADA 2	Number of copies	Costs ($)	Number of copies	Costs ($)
1979-80	301,506[b]		—	
1980-81	—		126,944	
1981-82	450,000		174,259	
1982-83	—		196,793[c]	
1983-84	300,000[d]		95,000[d]	
TOTAL	1,051,506		592,996	

EXPLORATIONS				
1979-80	201,722[b]		—	
1980-81	—		148,173	
1981-82	131,025		53,517	
1982-83	—		85,142[b]	
1983-84	123,488		80,000[d]	
TOTAL	456,235		366,832	

[a] Includes administration, advertising, evaluation and shipping costs.

[b] Development and printing costs cover two fiscal years.

[c] Figures revised since the publication of the *1982 Annual Report*.

[d] Estimate.

[e] Includes the printing costs for 200,000 additional poster-maps, *Languages of the World* and 100,000 additional brochures, *The Language File*.

[f] Includes the development and production of audio components.

[g] Includes the development and printing of the second edition of the *Languages of the World* poster-map.

10 INTERESTED IN LANGUAGE MATTERS ?

PRINTED MATERIALS

Annual Report. A bilingual publication tabled in Parliament each spring. Provides Senators and Members of Parliament as well as the general public with a yearly assessment of developments in language reform across Canada. About 200 pages in each language.

Language and Society. A bilingual quarterly magazine for those interested in language issues in Canada and other countries. Provides a wide range of information and opinion by Canadian and foreign contributors. About 24 pages in each language.

The Office of the Commissioner of Official Languages. A bilingual brochure describing the workings of the Commissioner's office, its mandate and its organization. Four pages in each language.

The Official Languages Act: What Does It Really Say? A bilingual leaflet explaining the Act and the role of the Commissioner.

Your Language Rights: How They Are Protected. A bilingual leaflet outlining the rights protected by the *Official Languages Act*, the ombudsman role of the Commissioner and procedures for lodging complaints.

Service in English/Services en français. A bilingual flyer giving examples of federal services available in both languages and a list of the addresses and telephone numbers of the Commissioner's offices. In pads of 50 flyers, each flyer is 9 × 22 cm.

English or French it's your choice. A bilingual counter card announcing that services are available in both languages. Useful for departments and public servants. Available in two sizes: 18 × 23 cm or 13 × 16 cm, with or without a calendar on the back.

Language Over Time. A bilingual poster with thumbnail sketches of language developments in Canada from Confederation to 1979. 60 × 84 cm.

Languages of the World/Languages in Canada. A poster-map which, on one side, illustrates the official languages of more than 160 countries, and on the other, gives data on English and French in Canada as well as on indigenous and other languages. 91 × 61 cm.

Indigenous Languages in Canada. A bilingual poster-map giving information on the geographic distribution and number of speakers of some 54 Indian and Inuit languages in Canada. 30 × 65 cm.

Two Languages: The Best of Both Worlds. A bilingual poster the theme of which is dramatized in bold colour and design. 53 × 70 cm.

English and French . . . in almost half the countries of the world. A bilingual poster showing, on colourful air balloons, the flags of countries where English and French are spoken. A legend on the back identifies the country to which each flag belongs. 48 × 69 cm.

FOR YOUNG PEOPLE

Explorations. A bilingual kit with three main components inviting 13 to 17 year olds to discover our world's rich linguistic diversity and to learn about the role of English

and French as international languages. In the **Explorations** game, each roll of the dice whisks players to another part of the world. Included in the kit is the poster-map **Languages of the World/Languages in Canada** and the booklet **The Language File.**

The Language File. A booklet which offers a stimulating mix of articles, illustrations and activities about the history and role of languages in our lives. Sixteen pages in each language.

Oh! Canada 2. A bilingual kit for children from 8 to 12. It includes the **Oh! Canada 2** booklet (32 pages) that opens with a comic strip telling the amazing adventures of Hildie, Jamie and Michel with Geneviève, the mischievous turtle. The pages which follow contain a fun-filled combination of activities — games, puzzles, mottos and projects. The kit also includes a **Save Geneviève** game in which players travel across Canada to save the unlucky heroine.

Save Geneviève. A multicoloured, iron-on transfer of Geneviève, the mischievous turtle in the **Oh! Canada 2** comic strip. Ideal for T-shirts. 15 cm in diameter.

Owls Hoot. This colourful bilingual poster illustrates birds and animals and describes the sound each makes in French and in English. 45 × 59 cm.

AUDIO-VISUAL MATERIALS[b]

More than Words . . . The Official Languages Act. Describes the Official Languages Act and what it means in practical terms for Canada and Canadians. Also outlines the Commissioner's role. Useful in seminars and information meetings. Also available in a French version. 16 mm film or ¾-inch video cassette. Colour. 15 minutes.

Two Languages Together. Describes, with a light touch, the Official Languages Act and the role of the Commissioner. Recommended for training sessions, information meetings and seminars. Also available in a bilingual version, **Deux langues officielles, Why not ?** and a French version. Slide show with taped narrative (60 slides and audio cassette) or ¾-inch video cassette. Colour. 7 minutes.

Twice Upon a Time . . . Il était deux fois. A humourous look at bilingualism. Designed to stimulate discussion and especially useful in seminars. Bilingual, 16 mm film or ¾-inch video cassette. 10 minutes. Colour.

Talking About Languages. Briefly describes information materials available free from the Commissioner's office. Recommended for information sessions on official languages. Also available in a bilingual version, **Keeping in Touch en deux langues,** and a French version. Slide show with taped narrative (50 slides and audio cassette) or ¾-inch video cassette. Colour. 7 minutes.

A Conversation with the Commissioner of Official Languages, Max Yalden. An interview taped in 1979, in which the Commissioner reviews developments in the decade since adoption of the Official Languages Act. Useful for seminars or as reference material. Copies available for permanent deposit. Also available in a French version. ¾-inch video cassette. Colour. 20 minutes.

[a] To obtain any of the above publications, please write to the Information Branch, Office of the Commissioner of Official Languages, Ottawa, K1A 0T8.

[b] Audio-visual materials can be borrowed from the National Film Board film libraries across Canada, as well as from the Office of the Commissioner.

RAPPORT ANNUEL 1983

RAPPORT ANNUEL 1983

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

COMMISSIONER

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1984

N° de cat. SF 1-1983

ISBN 0-662-52851-4

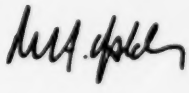
Monsieur le Président
du Sénat
Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 34 (1) de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le treizième Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1983.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,



Maxwell Yalden

Mars 1984

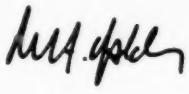
Monsieur le Président
de la Chambre des communes
Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 34 (1) de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le treizième Rapport annuel du Commissaire aux langues officielles qui se rapporte à l'année civile 1983.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles,



Maxwell Yalden

Mars 1984

Table des matières

Avant-propos

LA FRESQUE CANADIENNE

Les grandes orientations 1

La constitution vecue :
les quatre egalites 2

Le Comite mixte special sur les langues officielles :
une question d'amendement 6

Les resultats des recensements :
des chiffres qui parlent 7

D'un arbre et de ses fruits **9**

Rapport provisoire :
une question de rendement 10

Les activites gouvernementales :
le facteur « souplesse » 10

La formation linguistique :
a la recherche du temps perdu 13

La traduction :
coupez, coupez, il en restera toujours 15

La prime au bilinguisme :
sois belle et tais-toi 15

Les minorités **17**

Les minorites francophones :
pertes et profits 17

Les Anglo-Québécois :
sous le signe. . . 20

Les medias minoritaires :
des fils conducteurs 22

Les langues ancestrales :
espèces en voie de disparition? 24

L'éducation **26**

Sur la scène nationale :
un jeu d'équipe 26

L'enseignement en langue minoritaire :
une participation majoritaire 28

L'enseignement de la langue seconde :
une affaire en plein essor 33

Les établissements postsecondaires :
zéro degré 38

Les activités parascolaires :
petit train peut aller loin 42

PARTIE II LA RÉALITÉ QUOTIDIENNE

Du baume au cœur 46

L'offre qui précède la demande 46

Sont-elles aux petits soins ? 47

Des pratiques en affaires. . . 48

Jeux de devinettes 49

La roulette linguistique 50

Vive la différence 50

Tour regional 51

Sur le vif 58

PARTIE III L'ÉGALITÉ DEVANT LE TRAVAIL

Langue de travail :
pour aussi se parler 61

La participation équitable :
le juste milieu 65

PARTIE IV PRÊCHER PAR L'EXEMPLE

PARTIE V LES MINISTÈRES ET ORGANISMES : PASSÉS AU CRIBLE

LES ANNEXES

A Sommaire de la réponse du gouvernement aux recommandations du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles 177

B Les langues officielles dans l'administration fédérale et dans le domaine de l'éducation 182

C Le Bureau du Commissaire 189

Avant-propos

Plus de vingt ans se sont écoulés depuis que la Commission B. B. a parcouru le pays pour écouter ce que les gens avaient à dire sur leur vécu linguistique, et près de sept depuis ma nomination en qualité de Commissaire aux langues officielles. Sous quelque angle que je revoie cette période, je ne puis m'empêcher de penser que les Canadiens n'ont pas à rougir des progrès accomplis jusqu'ici, à condition, bien sûr, de ne pas oublier les nombreux problèmes cruciaux dont la solution nous échappe toujours. En somme, s'il ne s'agit pas de faire retentir tambours et trompettes, il n'est peut-être pas déplacé de pousser quelques joyeux trilles.

Ceux qui ont bien connu la Capitale nationale du milieu des années 60 seraient sans aucun doute frappés par la transformation qu'a subi dans l'intervalle le climat linguistique de l'administration fédérale. Non pas que l'on puisse, même aujourd'hui, obtenir tous les services dans les deux langues, mais ils sont beaucoup plus accessibles qu'alors. Depuis 1965, la présence francophone au sein de la Fonction publique s'est aussi intensifiée, la proportion de fonctionnaires d'expression française passant de vingt et un à vingt-sept pour cent et, dans les catégories d'agents en particulier, de dix-sept à vingt-cinq pour cent. À cette époque — et je puis en attester personnellement — on travaillait en anglais, point à la ligne. Même les communications courantes entre les bureaux du Québec et l'administration centrale se faisaient dans cette langue. Aujourd'hui, la situation a bien changé.

En dehors du domaine fédéral, c'est sur le front de l'enseignement que se livrent aujourd'hui les principales luttes. À ce chapitre, il faut d'abord souligner l'énergie et la détermination remarquables dont ont fait preuve nos minorités de langue française. C'est leur patience et leur ténacité qui ont fait que l'enseignement en français dans les provinces anglophones subsistait toujours au début de la décennie 60. Mais il était si chétif qu'il eût fallu une forte dose d'optimisme pour imaginer ce qu'il est devenu. S'il est encore truffé d'imperfections, le fait est que toutes les provinces dispensent désormais l'enseignement dans la langue de la minorité et que la *Charte des droits et libertés* fournit une garantie constitutionnelle dont on commence à peine à explorer toutes les arcanes.

Le Québec constitue évidemment un cas à part. Nous y avons vu émerger une saine détermination d'affirmer le français, au point même de travestir parfois l'anglais en gros méchant loup. À l'heure actuelle, cependant, certains signes donnent à penser que le climat se fait moins violent et plus acceptable pour les deux collectivités linguistiques. Tous les intéressés, à mon avis, voudront continuer d'œuvrer en ce sens.

Que dire de l'enseignement de la langue seconde ? Là, c'est manifestement l'immersion en français qui occupe le devant de la scène. L'on attend beaucoup de cette approche novatrice et d'une nouvelle génération d'Anglo-Canadiens qui posséderont leur langue seconde infiniment mieux que leurs aînés. Cela ne veut pas dire que *tous* les jeunes en auront une connaissance *parfaite*, mais qu'un nombre considérable en auront une solide maîtrise.

Bien sûr, il ne suffit pas de connaître la langue de son voisin pour éliminer toutes les frictions, mais c'est un bon début. Autrement, on se retrouverait avec le même bilinguisme à sens unique qui a pendant trop longtemps été imposé aux Francophones. En multipliant ainsi les bilingues, nous construisons autant de « passerelles » susceptibles de mener à une entente linguistique mutuellement enrichissante.

Nous serait-il donc enfin permis de rêver à des lendemains qui chantent ? Pas vraiment. La majorité est encore trop portée à penser que ce qui lui advient correspond aux desseins de la divine providence, au lieu de faire honnêtement face aux diverses questions que nous n'avons pas su résoudre. La nature humaine étant ce qu'elle est, il faut croire qu'il nous est plus facile de nous convaincre — statistiques et quoi d'autre à l'appui — qu'il y a de bonnes raisons pour que les choses soient ce qu'elles sont — y compris le sort des minorités. N'est-il pas par ailleurs normal d'obéir parfois à la loi du moindre effort ? Dans le domaine linguistique, cela veut dire laisser la polarisation suivre son cours : le français au Québec, l'anglais ailleurs.

Or, l'action fédérale a justement pour but de résister à cette division simpliste du vécu canadien. Son objectif fondamental est de créer une société dans laquelle les minorités pourront vivre une bonne partie de leur existence dans leur propre langue. Aucune acrobatie intellectuelle ne peut altérer cette réalité essentielle, qui entraîne, bien sûr, des conséquences sans doute ennuyeuses et irritantes pour les administrations. Pour ne pas retomber dans la voie de la facilité, il nous faut sans relâche mobiliser toutes nos forces. Mais à mon humble avis, c'est justement ce genre d'effort qui semble faire défaut.

On m'a souvent demandé si la bilinguisation des institutions fédérales était irréversible. La certitude n'est évidemment pas de ce monde, mais je crois personnellement, à la lumière des mesures prises par le gouvernement sous deux partis politiques, qu'on ne peut rebrousser chemin. J'irais même jusqu'à dire, compte tenu de l'expérience de ces dernières années, que nous commençons à mettre au point un mécanisme pratique pour traduire de grands principes en des gestes concrets. Un avenir linguistique meilleur nous attend, c'est certain ; mais il nous faudra, allonger le bras et le pas pour l'atteindre.

Pour l'essentiel, ces considérations valent également pour les régions autres que celle de la Capitale nationale. Dans les provinces ou les deux groupes linguistiques se côtoient le plus — le Nouveau-Brunswick, le Québec et l'Ontario — on décèle une certaine volonté de mieux s'entendre, même si nous sommes encore loin de l'idéal. Ailleurs, la situation est de toute évidence moins encourageante. Je ne serais cependant pas prêt à rayer de la carte les minorités de langue officielle. Les événements récents survenus au Manitoba prouvent-ils que je préfère mes illusions à la réalité ? Je ne crois pas. Au lieu de se répéter, pour mieux s'en convaincre, que le terrain est miné et que l'agressivité triomphe, pourquoi ne pas se réjouir au contraire de ce qu'un principe à la fois juste et raisonnable ait par ailleurs reçu de solides appuis. Mais, diront certains, c'est faire là un acte de foi. Peut-être. Mais il ne faudrait pas oublier qu'il émane d'un observateur qui porte nombre de cicatrices linguistiques et qui, en conséquence, n'est pas très enclin à voir la vie en rose.

En guise de conclusion, et au cas où ce me serait la dernière occasion de le faire, je tiens à rappeler à nos lecteurs que notre Bureau n'est pas dirigé par un homme-orchestre. Sans les efforts généreux et loyaux de mes collègues, nous n'aurions pas accompli beaucoup. Je les remercie donc sincèrement de l'aide qu'ils m'ont donnée.

M.Y.F.

La fresque canadienne

PARTIE I

Les grandes orientations

Il y a une vingtaine d'années, la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme — familièrement appelée la Commission B. B. — entamait l'analyse des incohérences et des inégalités linguistiques qui s'étaient incrustées dans l'État canadien. À cette occasion, elle notait, non sans ironie, « que les Canadiens ont l'habitude du désordre linguistique[1] ». Puis elle proposa une nouvelle charte des langues officielles pour remplacer divers expédients assez précaires par des dispositions fermes et précises. Il s'agissait avant tout de permettre aux Canadiens de mener leur existence en anglais ou en français avec la même facilité.

On peut dire aujourd'hui que la méconnaissance du problème, voire le refus de rompre avec le passé, ont largement fait place à une perception plus juste de la réalité en matière de langues. Aurait-on imaginé, en 1964, qu'un éditorialiste d'Edmonton pût un jour écrire ce qui suit : « Concevoir le Canada comme pays unilingue est dépassé... nous avons *deux* langues officielles... et tôt ou tard

[1] Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre II, L'éducation, p. 207.

chaque province devra remplir ses obligations envers la minorité francophone[1]. ». À n'en pas douter, il s'est produit un grand changement dans notre pays. Il reste à voir si l'égalité linguistique s'instituera au plus haut dénominateur commun, au plus bas, ou entre les deux.

Tous les éléments du projet de la Commission n'ont pas été mis en place comme elle l'eût souhaité. Les districts bilingues n'ont pas vu le jour ; l'Ontario ne s'est pas encore jointe au club des provinces officiellement bilingues ; quant au Québec, naguère modèle même du bilinguisme, il est devenu, pour ainsi dire, un champ de manœuvre en matière de planification linguistique. De même, les débats sur la nature, la signification et les conséquences — politiques et autres — de la dualité linguistique du pays n'ont encore rien perdu de leur vivacité.

Cela ne devrait pas nous étonner, car une cause juste et une loi bien formulée ne suffisent pas pour légitimer des changements sociaux exigeants. Les événements de 1983 démontrent une fois encore, surtout au Manitoba, que les Canadiens sont encore loin d'une association saine entre communautés linguistiques. Pourtant, à notre avis, ils sont sûrement mieux disposés à évoquer franchement leurs soucis respectifs, sans exclure l'autocritique. Nous avons dû payer le prix fort pour cette évolution vers la maturité, qui doit absolument se poursuivre.

La Constitution vécue : les quatre égalités

La Commission estimait par ailleurs de la plus haute importance que les divers gouvernements en arrivent à s'entendre sur ce que devrait signifier — en droit comme en pratique — le statut d'égalité entre le français et l'anglais.

La Commission a défini les quatre éléments essentiels d'une réforme linguistique : une déclaration d'intention solennelle et à valeur symbolique; les structures institutionnelles nécessaires en ce qui concerne les assemblées législatives, les lois et les tribunaux ; l'accès quotidien aux services publics ; les avantages à long terme de possibilités équitables d'éducation dans les deux grandes langues du Canada.

Il subsiste des différences marquées chez les divers gouvernements et entre eux quant à leur degré d'adhésion aux éléments précités. Et cela constitue l'un des thèmes du présent rapport. Mais avant d'examiner ces divergences, nous soulignerons que les Canadiens se rapprochent manifestement sur ces points. Espérons que la *Charte canadienne des droits et libertés* aura pour effet général de favoriser une symétrie et une générosité encore plus grandes dans la mise en œuvre des « quatre égalités ». Dans l'intervalle, voyons brièvement ce qui a marqué 1983.

Recours à la Charte

Au cours de l'année, les minorités de langue officielle ont cherché à obtenir des tribunaux qu'ils traduisent les déclarations de principe sur l'égalité en mesures pratiques, localisées et concrètes, de sorte qu'elles se répercutent sur ce que la Commission appelait la vie des individus[2].

---

[1] *Edmonton Sun*, 7 octobre 1983. (Notre traduction.)

[2] Rapport de la Commission royale sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre I, Les langues officielles, p. 151.

Le Manitoba

Chose paradoxale, l'événement marquant de l'année découle de l'effort du gouvernement manitobain pour *se soustraire* aux conséquences d'une mise en question constitutionnelle. Menacé d'une poursuite imminente devant la Cour suprême pour la validité des lois provinciales promulguées en anglais uniquement, celui-ci plutôt que de se voir imposer l'obligation de se conformer rétroactivement à l'article 23 de la *Loi de 1870 sur le Manitoba*[1], a proposé un accommodement en trois points : le français et l'anglais auraient statut de langues officielles dans la province ; certaines des lois existantes et tous les textes futurs seraient promulgués en français comme en anglais, ce qui dispenserait la province de traduire la masse imposante de la législation unilingue accumulée ; les Franco-Manitobains auraient droit à des services en français de la part de certains bureaux de l'administration provinciale.

La proposition du gouvernement, élaborée de concert avec la Société franco-manitobaine, devait être présentée comme un amendement à la Constitution. Elle a suscité une opposition acharnée à l'Assemblée législative et provoqué une mobilisation de l'opinion publique, qui s'est manifestée notamment aux audiences d'un comité parlementaire et à l'occasion de divers référendums municipaux. Le Parlement fédéral a prouvé sa détermination en adoptant une résolution unanime où il invitait le Gouvernement et l'Assemblée du Manitoba à « . . . satisfaire à leurs obligations constitutionnelles et protéger efficacement les droits de la minorité francophone de cette province ». Le mot clé est « efficacement » et cette injonction a trouvé un grand écho auprès de diverses coalitions minoritaires et une bonne part des médias nationaux et provinciaux. Pendant plusieurs mois, le débat a fait rage. Selon les uns, la proposition allait au-delà des dispositions de l'article 23 et, de toute manière, la situation n'exigeait rien d'autre que des mesures législatives et administratives provinciales. Selon les autres, une mise à jour de la constitution, pour des raisons historiques et contemporaines, était le seul remède à près de quatre-vingt-dix ans de carence ainsi qu'à la précarité de la communauté francophone. Les adversaires de la réforme en déclaraient le coût inacceptable ; les Franco-Manitobains répondaient que les dépenses supplémentaires liées aux services en langue française seraient négligeables et que la garantie constitutionnelle serait sans prix.

Une autre voie demeure ouverte : demander à la Cour suprême du Canada de se prononcer une fois pour toutes sur les conséquences juridiques et pratiques de la remise en vigueur de l'article 23, tout en courant le risque d'une directive du tribunal plus coûteuse et moins productive que le compromis proposé. Quoi qu'il en soit, indépendamment de tout ce qui aurait été possible depuis 1890, nous estimons que la langue française possède déjà un statut constitutionnel au Manitoba et que les besoins linguistiques de quelque 50 000 Franco-Manitobains sont actuels. Dans ces circonstances, il faudrait mettre au point une formule qui allierait protection constitutionnelle et aide pratique en renforcant l'article 23 et en garantissant des services raisonnables en français. En d'autres termes, une solution qui offre tout ce qu'on peut souhaiter humainement pour résoudre un problème de

[1] L'article 23, le même essentiellement que l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*, peut se résumer comme suit : Le français ou l'anglais sera facultatif a) dans les débats de l'assemblée législative et pour les archives; b) dans toute plaidoirie ou pièce de procédure par devant les tribunaux ou émanant des tribunaux du Canada ou de la province; c) les actes de la législature seront imprimés et publiés dans les deux langues.

longue date et qui comporte des avantages immédiats pour le commun des mortels.

L'Ontario

Si le Manitoba paraissait au départ s'orienter vers un bilinguisme officiel, et subsidiairement vers des services en français, l'Ontario se loue de dispenser des services sans officialiser le bilinguisme. D'autre part, les tribunaux de la province, qui s'ouvraient déjà à la langue française, deviendraient officiellement bilingues. Et, d'après certaines indications, il y aurait amélioration quantitative et qualitative des services en français. Or, curieusement, le gouvernement ontarien refuse toujours d'accorder au français le statut de langue officielle de l'Ontario, le privant ainsi d'une reconnaissance qui, sur le plan symbolique, aurait une grande portée. Dans la pratique, pour ce qui est de l'Assemblée législative, des lois et des tribunaux, ce changement ne ferait que ratifier dans une large mesure une situation de fait. L'obstacle semble être psychologique. Le gouvernement aurait besoin de se persuader que le sens de l'évolution canadienne joue maintenant en faveur d'une reconnaissance officielle.

Entre temps, encouragée par les appuis de divers milieux, la communauté franco-ontarienne s'intéresse aussi aux incidences pratiques des garanties instituées par la *Charte des droits* en faveur de l'enseignement dans la langue minoritaire. Voyant que l'Association canadienne-française de l'Ontario contestait la législation et l'ordre des choses dans la province en se fondant sur la Constitution, les autorités de l'Ontario ont soulevé diverses questions fondamentales par un recours à la Cour d'appel provinciale. Cette situation est examinée plus bas (p. 30).

Le Québec

Au Québec, on ne trouve pas la complémentarité fédérale-provinciale qu'envisageait la Commission B. B., mais au contraire le triste spectacle d'un combat juridique où l'on oppose le droit pour les parents de faire instruire leurs enfants en anglais et les répercussions éventuelles de ce choix sur la force relative de l'anglais et du français, selon des prévisions divergentes. En 1983, le marchandage constitutionnel s'est intensifié. Divers tribunaux provinciaux et fédéraux ont été saisis de plusieurs causes, des citoyens cherchant à faire établir à quelle réglementation linguistique ils devaient s'en remettre. Mis à part quelques chevauchements, les questions soulevées étaient essentiellement les suivantes :

- est-ce que l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* garantit aux citoyens le droit de choisir le français ou l'anglais pour les procès où ils se défendent contre l'État ?
- est-ce que les droits à l'instruction dans la langue minoritaire énoncés dans la *Charte canadienne des droits et libertés* ont préséance sur les dispositions de la *Charte de la langue française* relatives à l'enseignement ?
- quels sont les droits assurés aux protestants du Québec par l'article 93 de la *Loi constitutionnelle de 1867* pour la direction et l'administration des écoles confessionnelles ?

S'il est important qu'on accorde à l'anglais au Québec la place que lui reconnaît la Constitution, la législation en matière de langues à l'échelle du Canada exige également une harmonisation réelle et durable. Il n'est plus question d'accepter une

situation qui puisse suggérer qu'il existe en droit un régime pour l'anglais et un autre pour le français. Si la *Charte de la langue française* devait être infirmée par la *Charte canadienne des droits* en ce qui a trait à l'enseignement en langue minoritaire, peut-être pourrait-on en conclure qu'une réglementation meilleure et plus juste aura prévalu. Mais il faudra aussi qu'elle soit mise en œuvre partout ailleurs au Canada où elle est censée s'appliquer. S'il arrivait que par certains aspects le bilinguisme au Québec dépasse dans la pratique ce qu'on voit dans les autres provinces, les décisions des tribunaux qui donneraient gain de cause à des plaignants qui invoqueraient devant eux la *Charte canadienne des droits* devront faire l'objet d'une exécution également énergique auprès de tous les gouvernements qui manqueraient à leur devoir.

Le Nouveau-Brunswick

Le Nouveau-Brunswick se distingue en ce qu'il souscrit pratiquement à toute la gamme des propositions linguistiques de la Commission B. B. : égalité de statut pour les deux langues officielles, bilinguisme institutionnel dans le système judiciaire, systèmes d'enseignement parallèles en anglais et en français et, suggestion nouvelle bien particulière, traitement égal par le gouvernement des deux communautés de langue officielle.

Avec cette panoplie de garanties structurelles, est-il possible que la mise en œuvre de la Constitution laisse encore à désirer ? Fort probablement, car il y a en l'occurrence beaucoup plus de services provinciaux accessibles en anglais qu'en français. Un rapport fouillé sur le statut des deux langues au Nouveau-Brunswick, paru l'an dernier, renfermait la conclusion qui suit : « . . .que l'absence d'un plan global a été fort coûteuse et que les institutions du Nouveau-Brunswick ne sont pas beaucoup mieux équipées qu'il y a dix ans pour mettre en œuvre la politique de bilinguisme ». Le gouvernement vient de créer un comité d'étude de haut niveau afin d'assurer une application plus générale de la Charte et de la *Loi sur les langues officielles* de la province.

Autres questions constitutionnelles

Enfin, les tribunaux sont également saisis d'un certain nombre d'autres questions se rattachant à la langue :

- les cours d'appel de la Saskatchewan et de l'Alberta ont longuement examiné la question de savoir si l'ancien article 110 de la *Loi sur les territoires du Nord-Ouest*, qui prévoyait un bilinguisme institutionnel, est demeuré en vigueur après la création de ces deux provinces ; à ce jour, seule la cause de la Saskatchewan a été entendue, mais le jugement est encore à venir ;

- une décision de la Commission canadienne des droits de la personne rejetant des accusations de discrimination dans le recrutement, portées contre des établissements fédéraux, est en appel devant la Cour fédérale ;

- terminons par une singularité judiciaire : une personne accusée d'avoir enfreint la *Loi sur la statistique*, parce qu'elle n'avait pas rempli le formulaire du recensement, a invoqué que la présence, sur un document rédigé en anglais, d'une phrase en français indiquant où et comment on pouvait se procurer une version française, était incompatible avec la *Charte des droits*, car elle ne devait pas être tenue de remplir un imprimé dont une partie lui était incompréhensible.

Nous avions prédit que les droits linguistiques énoncés dans la Charte vaudraient des jours d'abondance aux hommes de loi, mais nous sommes quand même un peu étonnés devant tout ce qu'ont pu entreprendre les parties en litige depuis les quelque dix-huit mois de sa promulgation.

Le Comité mixte spécial sur les langues officielles : une question d'amendement

Au cours de la plus longue session que le Parlement ait connue, le Comité a suivi résolument un programme de travail bien rempli et fructueux, sans trop accuser la fatigue. En 1983, il a déposé deux rapports et poursuivi nombre d'enquêtes qui, sans avoir donné lieu à un rapport officiel, l'ont confirmé comme un lieu de débats et d'étude éminemment crédible.

Modifications à la Loi

Les efforts du Comité ont été principalement axés sur un rapport capital proposant des modifications à la *Loi sur les langues officielles*, dont certaines viendraient corriger des lacunes que nous dénoncions depuis une éternité. La réponse détaillée du gouvernement a été déposée juste avant la fin de l'année. Un sommaire des recommandations et des réponses est donné à l'annexe A.

Que le Comité et le gouvernement ne soient pas toujours tombés d'accord, il n'y a guère lieu de s'en étonner, non plus d'ailleurs que du message selon lequel les pouvoirs publics ne prisaient guère, dans les circonstances, la perspective d'une mise au point de la législation. Même si nous sommes toujours d'avis que la formule législative reste préférable, nous estimons important que le rapport du Comité ait amené le gouvernement à réaffirmer ses engagements à l'égard de divers points clés : droits linguistiques exécutoires, offre active de services par l'État dans les deux langues officielles, garanties touchant la langue de travail pour les fonctionnaires, principe d'une participation équitable pour les deux communautés de langue officielle dans l'administration fédérale.

Pour l'essentiel, le gouvernement estime que la *Charte des droits* et diverses dispositions administratives offrent, globalement, les outils nécessaires. Mais en ce qui nous concerne, comment ne pas nous demander si la Charte, en tant que déclaration générale des droits linguistiques, peut combler les lacunes relevées au fil des ans, surtout en ce qui a trait à la langue de travail, où beaucoup d'observateurs considèrent depuis longtemps que la *Loi sur les langues officielles* est insuffisante. De toute façon, le sort en est jeté. Dans la mesure où le gouvernement a jugé opportun de renvoyer la balle au Comité ou à notre Bureau, nous sommes tout à fait prêts à recourir aux mécanismes administratifs en vigueur pour prévenir chez lui tout recul. Et nous observerons avec plus de vigilance que jamais comment il exerce lui-même ce qu'il appelle sa « souplesse » pour donner suite aux questions qu'il a décidé d'approfondir, d'aborder par le moyen de la Charte, ou de confier aux bons offices des administrateurs fédéraux.

Autres dossiers

Le Comité s'est aussi imposé à propos d'un autre point qui retenait notre attention depuis des années : le manque de signalisation bilingue à Pétro-Canada, notamment au Québec, où notre société pétrolière nationale semblait estimer que ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* cédaient le pas à la

législation provinciale. Dans un nouveau rapport, le Comité invitait Pétro-Canada à fixer ses priorités, position à laquelle le gouvernement s'est rallié d'emblée. Entre temps, ayant eu vent de la chose, la Société aurait enfin amorcé la bilinguisation de son affichage au Québec. Si quelques panneaux dans des stations-service ne transforment pas radicalement le paysage, un journaliste de Montréal notait que certains pourraient ressentir un réel pincement en retrouvant de vieilles indications comme. . . « See Attendant For Key ».

Le Comité a aussi consacré du temps à l'étude de diverses autres questions :

- les incidences des données du recensement de 1981 sur le programme des langues officielles ;
- la portée et l'efficacité des divers programmes linguistiques du Secrétariat d'État, dont ceux touchant l'enseignement, l'aide aux communautés et la traduction ;
- la situation en matière de langue de travail dans la fonction publique fédérale, l'un des objectifs les plus épineux du programme ;
- les effets réciproques des programmes publics intéressant le multiculturalisme et les langues officielles ;
- les performances peu glorieuses des organismes sportifs financés par le gouvernement fédéral en ce qui concerne les besoins des athlètes francophones.

Les réussites du Comité en 1983 devraient suffire à lui rallier ceux qui doutent toujours qu'il soit opportun de lui conférer un caractère permanent en milieu parlementaire. Quoi qu'il en soit, le gouvernement a fait connaître son accord sur ce point.

Après une première revue ambitieuse de bon nombre des grandes questions liées au programme des langues officielles, le Comité peut jouer un rôle utile pour le Parlement et la population en rappelant sans relâche les principaux éléments de la réforme.

Il peut assurer le suivi systématique d'un témoignage, vérifier les progrès (ou leur absence) dans les domaines particulièrement complexes et, d'une manière générale, servir d'enquêteur et de rapporteur pour le Parlement. Bref, en plus des incitations du Conseil du Trésor et de la surveillance exercée par notre Bureau, le Comité peut constituer une troisième force pour faire avancer la réforme linguistique amorcée par le Parlement en 1969. Enfin, véritable tribune, il devrait être accessible aux nombreux Canadiens habitant hors de la région de la Capitale nationale qui ont des idées sur les questions linguistiques ou voudraient se renseigner à leur sujet. Il serait bénéfique, selon nous, que le Comité tienne des audiences en divers endroits du Canada.

Les résultats des recensements : des chiffres qui parlent

L'année a été excellente pour les mordus de l'ordinateur. Ayant déjà publié des chiffres sur la langue maternelle, Statistique Canada a livré en avril dernier les

données du recensement de 1981 sur la langue parlée au foyer et sur les degrés de bilinguisme. Depuis, les démographes prennent plaisir à sélectionner des éléments et à en faire des tableaux à double entrée, dont ils tirent toutes sortes d'interprétations. Les affirmations et les démentis se sont tellement multipliés que le profane est bien excusable de ne plus savoir très bien comment vont les deux langues officielles au Canada.

Trois tendances principales ressortent clairement des nouveaux chiffres : érosion de l'élément francophone qui se poursuit dans la plupart des provinces ; déclin net de la présence anglophone au Québec ; augmentation encourageante du nombre des Canadiens officiellement bilingues. Ou, pour entrer dans le détail :

Langue maternelle et langue parlée à la maison

- La communauté de langue française s'est accrue en chiffres absolus de 1971 à 1981, mais a accusé une baisse par rapport au total de la population canadienne : 26,9 pour cent en 1971 et 25,7 pour cent en 1981. Le flechissement a cependant été moins marqué dans la seconde moitié de la décennie. Pour le Canada tout entier, 24,6 pour cent des Canadiens — soit 5,9 millions — ont déclaré le français comme langue principale du foyer, contre 25,7 pour cent, ou 5,5 millions, en 1971. Mais si on exclut le Québec et le Nouveau-Brunswick, il y a eu baisse de 9,5 pour cent sous ce rapport.

- La minorité de langue maternelle anglaise au Québec, qui formait 13,1 pour cent de la population québécoise en 1971, a régressé à 11 pour cent en 1981 ; pour ce qui est de l'usage prépondérant de l'anglais à la maison, les chiffres respectifs sont de 14,7 pour cent et de 12,7 pour cent. Il semble donc que l'anglais soit toujours une force d'attraction pour les autres groupes linguistiques, même si les Anglophones ont été nombreux à quitter la province.

Le bilinguisme individuel

- D'après les données sur le bilinguisme chez les particuliers, la proportion des Canadiens qui se disent aptes à converser en anglais et en français est passée de 13,5 pour cent en 1971 à 15,3 pour cent en 1981, soit de 2,9 millions à 3,7 millions approximativement. Bien sûr, une forte majorité d'entre eux est constituée de Francophones et a pour centre de gravité le Québec, mais la progression chez les Anglophones a été sensible quand même. Sur le total des individus bilingues, en 1981, 30 pour cent ont déclaré avoir l'anglais pour langue maternelle et 61 pour cent le français, contre 24,5 pour cent et 68 pour cent en 1971. Enfin, le taux de progression du bilinguisme chez les Anglophones a dépassé les 50 pour cent à l'échelle du Canada.

Que peut-on en conclure ? Que le bilinguisme gagne du terrain, en particulier chez les jeunes, ce qui serait dû notamment à une conscientisation linguistique et au perfectionnement des moyens d'enseignement. D'autre part, la situation des minorités linguistiques est troublante. Le déclin angiophone au Québec est largement lié au solde des migrations : plus de départs que d'arrivées. En revanche, chez les Francophones des autres provinces, l'assimilation — qui se traduit par le taux d'utilisation au foyer d'une langue autre que la langue maternelle — continue de sévir lourdement. Pour ce qui est de la Saskatchewan et de l'Alberta, ce rapport était inférieur à la moitié. En Colombie-Britannique, à peine le tiers des Francophones parlaient principalement le français à la maison. Même au Nouveau-Brunswick,

où la population francophone a connu tout à la fois des gains absolus et des gains proportionnels, l'indice de l'assimilation a été de quelque 7,5 pour cent en 1981.

L'assimilation n'est manifestement pas un phénomène facile à mesurer ni à définir. Le choix d'une langue est lié à la conception qu'on se fait de son utilité dans tel ou tel milieu. Au Canada, la séduction de l'anglais est toujours extrêmement forte, même si l'attrait de la langue française a pu croître ces dernières années. Certains feront valoir que la législation et les politiques linguistiques y sont pour quelque chose ; d'autres se montreront plus sensibles à l'assimilation rapide qui se poursuit. Soyons réalistes... en cette matière, rien n'est simple, unidimensionnel. Beaucoup de forces sont à l'œuvre et la signification véritable des orientations et des transferts linguistiques ne sera perceptible qu'à plus long terme.

Les outils de recensement

Nous avons présenté à Statistique Canada certaines suggestions qui reflètent l'importance que nous attachons à des données complètes et significatives sur la langue. Il nous semble particulièrement important, pour des raisons de continuité, que soient posées les trois questions classiques (langue maternelle, langue parlée à la maison et connaissance des langues officielles) aux recensements quinquennaux comme aux décennaux. Nous estimons en outre, comme bien des démographes, qu'il faudrait accepter plus d'une réponse aux questions sur la langue maternelle et la langue de la maison ; cela permettrait de mieux mesurer l'acquisition, la conservation et l'emploi des deux langues officielles.

Enfin, nous avons proposé l'élaboration d'un questionnaire bilingue abrégé, pour mettre fin à la méthode actuelle où deux imprimés, l'un en français et l'autre en anglais, sont déposés aux portes dans des régions qualifiées assez arbitrairement de bilingues. La question est à l'étude.

D'un arbre et de ses fruits

Où va-t-on, de nos jours, avec 250 millions de dollars ? Ce n'est certes pas du côté du programme des langues officielles que les consommateurs inquiets de la valeur chancelante de leur dollar trouveront une réponse réconfortante. La mise en place d'un plan complexe, ambitieux et à long terme auquel participe une multiplicité d'administrations publiques constitue bien sûr une entreprise vaste et coûteuse, infiniment plus vaste et plus coûteuse d'ailleurs que les membres de la Commission B. B. ne se l'étaient imaginé. Mais vingt ans après le début des travaux de celle-ci et quatorze ans après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, il ne nous semble y avoir aucun rapport entre la quantité de carburant bureaucratique que ce programme consomme et ce qui en sort en fait de service bilingue spontané ou d'encouragement à travailler dans sa propre langue.

Au lieu d'insister sur les résultats, les autorités se gorgent de statistiques en s'imaginant apparemment qu'avec un moteur aussi poussé, il est incongru de s'interroger sur le rendement de la machine. Plutôt que de prendre un peu de recul et de poser la seule question qui compte au fond — atteignons-nous aussi promptement

que possible le but visé : mettre le français et l'anglais sur un pied d'égalité ? —les administrateurs de programmes résistent mal à la tentation de «jouer le système». Trop fréquemment, lorsque nous leur signalons les plaintes portées contre eux, les ministères rétorquent qu'il ne peut y avoir de problème ou alors qu'il ne s'agit que d'un égarement passager *puisqu*'il y a des plans, des structures, et des milliers de titulaires et de postes bilingues et que tous les « indicateurs de rendement » clignotent lorsqu'on appuie sur le bon bouton. C'est la plus vieille plaisanterie dans l'histoire du bilinguisme, mais elle fait de moins en moins sourire.

Rapport provisoire : une question de rendement

Le « bulletin » du gouvernement

Dans son appréciation de fin d'année, le Conseil du Trésor déclarait : « . . . les Canadiens sont de plus en plus nombreux à être servis dans la langue de leur choix. » Soit, mais ce n'est pas une conclusion qu'on peut tirer des « preuves » fournies, soit, notamment, le nombre d'organismes et de postes bilingues et le rehaussement des niveaux de compétence linguistique. Les statistiques sur la capacité bilingue des ministères ont bien sûr leur importance et le Conseil du Trésor a parfaitement raison d'en tenir compte. Mais il faut prendre garde de confondre une amélioration théorique et la réalité telle qu'elle existe au Centre d'emploi ou à la gare voisine. Il s'agit de voir si ces redressements sur papier se traduisent par une facilité accrue d'accès pour les contribuables de North Bay, Sherbrooke ou Frédéricton, à des services dans leur langue. Voilà justement où les éléments de preuve se font rares.

Sur le plan de la langue de travail, le Conseil a affirmé : « L'infrastructure nécessaire à l'utilisation de deux langues officielles existe maintenant. » En plus d'être, avouons-le, usée, cette rengaine n'explique pas comment il se fait que les résultats obtenus sur le plan de la langue de travail semblent souvent bien pauvres. L'infrastructure occupe une place importante, mais ce n'est pas tout, surtout lorsqu'il s'agit d'une tâche aussi délicate que celle de changer les modes de communication traditionnels entre des fonctionnaires en chair et en os.

Nous voulons simplement savoir quand les joueurs vont enfin cesser leur battage au sujet du système pour faire état des résultats véritables. Que le régime se soit grandement amélioré, nous n'en doutons pas, mais il comporte encore assez d'imperfections pour exiger de tous une attention soutenue. Évidemment, les ministères n'aiment pas tellement souligner ces lacunes dans leurs évaluations et leurs rapports. Mais c'est faire preuve de naïveté, à notre avis, que de voir dans les plans de langues officielles toute la vérité et rien que la vérité. Pour être en mesure d'évaluer judicieusement les progrès, les gestionnaires devront cesser de jouer au Meccano et s'intéresser davantage aux performances de la machine.

Les activités gouvernementales : le facteur « souplesse »

En 1983, le Conseil du Trésor s'est déplacé comme jamais auparavant pour rencontrer des administrateurs régionaux et des représentants des collectivités minoritaires, et même pour participer à des réunions en présence des deux parties.

Nous appuyons pleinement des activités du genre, que nous favorisons d'ailleurs depuis de nombreuses années. Nous demeurons toutefois persuadés que sans un effort accru de sensibilisation et de rapprochement, il est assez peu probable que « l'offre active » et la « demande importante » coïncident suffisamment pour qu'on puisse dire que le mariage auquel poussent la *Loi sur les langues officielles* et la *Charte des droits et libertés* ait été consommé.

Simplification et intégration

Entre temps, sur un autre plan, le Conseil du Trésor se livrait à des activités dont on ne décelait qu'avec difficulté le fil conducteur.

Le mot d'ordre, actuellement, est de « simplifier et intégrer ». En ce qui concerne la gestion des langues officielles, cela veut essentiellement dire décentraliser l'administration du programme dans les ministères et la fusionner aux autres fonctions courantes. En principe, cela doit libérer les directeurs des langues officielles pour leur permettre de jouer les rôles de conseiller auprès des cadres supérieurs et de guide sur le terrain.

Nous sommes d'accord qu'à moins que les gestionnaires ne prennent vraiment au sérieux leurs responsabilités à l'égard du programme des langues officielles, il est bien évident que la multiplication des spécialistes ne peut être une panacée. Il est même à craindre, pensons-nous, que le programme en vienne a disparaître du décor, en même temps que les directeurs et leur personnel. Comme rien n'est plus important à Ottawa que d'avoir ses entrées auprès de personnes influentes, on sait ce qui peut advenir si les agents du programme des langues sont coupés de ceux qui sont aux leviers de commande. Le Conseil du Trésor a certes raison d'affirmer que les administrateurs sont faits pour administrer et que les questions de langues font partie intégrante de ce dont ils ont à rendre compte. Mais cela ne signifie pas qu'il faille pousser l'intégration au point de mettre fin aux activités de promotion des organismes centraux ou de priver les ministères du pouvoir d'affecter au moins quelques personnes à la tâche de faciliter et d'évaluer les changements.

Nom de nom !

La « souplesse » dont se targue l'administration fédérale en ce qui concerne les noms de lieux qui apparaissent sur les cartes et dans les documents fédéraux n'inspire guère confiance. Elle a en effet adopté une politique qui, bien que claire, laisse néanmoins pour compte nombre de traditions. Au lieu de donner elle-même le ton, elle se contente d'emboîter le pas aux autorités provinciales. Le problème prend une ampleur particulière au Québec, où des désignations anglaises reconnues ont perdu leur caractère officiel. N'y voir que des modifications sans conséquence ou échappant à la volonté fédérale équivaudrait à ignorer l'influence insidieuse de la novlangue orwellienne.

Nous nous expliquons mal comment un gouvernement engagé dans la cause du bilinguisme officiel s'oppose à conserver des désignations, depuis longtemps acceptées, de lieux et d'accidents géographiques dans les cartes et documents dont il assume toute la responsabilité. Nous ne l'exhortons pas à créer artificiellement des noms de lieux bilingues ou à utiliser chaque désignation française et anglaise qui existe, pas plus que nous ne mettons en doute le droit des provinces et des municipalités de changer celles-ci. Mais lorsque, pour une ville comme Montréal, il existe une désignation anglaise consacrée par la tradition et l'usage, pourquoi, nom de nom, les versions *anglaises* des cartes *fédérales* n'emploient-

elles que la graphie française ? Quant à l'explication qu'on nous a donnée, à savoir qu'« il y a une tendance mondiale fermement orientée vers l'utilisation d'un nom unique pour désigner un endroit particulier », elle semble traduire davantage les désirs de cartographes trop zélés que les habitudes des citoyens qui, autant que nous sachions, ne se sont pas encore mis à dire « Wien » et « Roma » en anglais, ou encore « London » et « Livorno » en français. Que ce soit au Québec ou ailleurs, cela crée une polarisation linguistique dont le Canada n'a certes pas besoin.

Changements de mentalité

Rien n'est plus déprimant dans le monde des langues officielles que l'obsession créée par les sauvegardes. Il y a manifestement quelque chose qui ne tourne pas rond quand on fait passer l'obligation d'offrir généreusement et spontanément le service linguistique après le besoin de rassurer tout le monde et son frère que personne ne saurait y perdre. Cela a d'ailleurs donné au programme la « souplesse » d'un éléphant exécutant un pas de deux.

Nous sommes les premiers à reconnaître qu'il faut respecter et protéger les droits des fonctionnaires. Mais si l'on veut changer les mentalités, cela ne doit pas se faire au détriment de ceux des contribuables, à moins de modifier radicalement l'ordre normal des priorités gouvernementales. La réforme linguistique n'est peut-être pas le dada préféré de chaque fonctionnaire, mais nous n'en avons pas rencontré beaucoup qui refusent de faire leur part, à condition bien sûr qu'ils aient l'impression de contribuer à une initiative valable et non pas à un exercice de sauve-qui-peut.

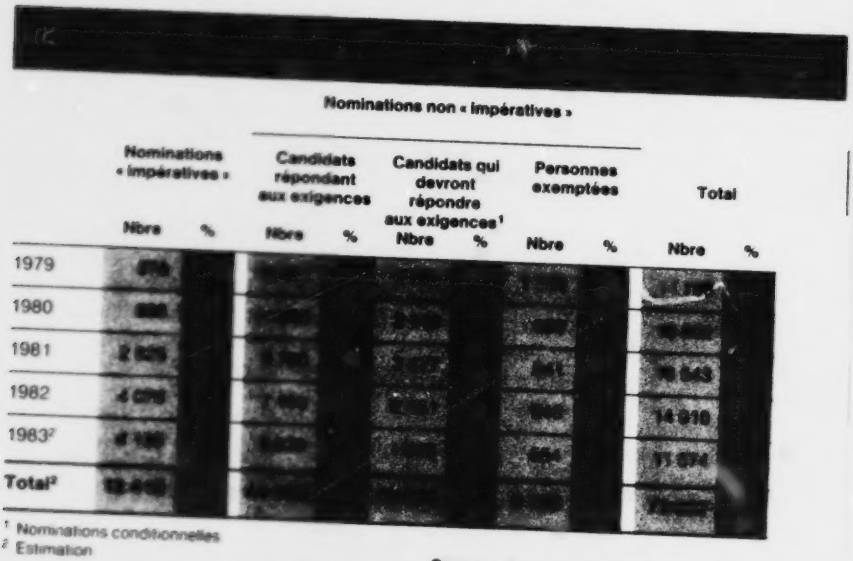
Bref, après plus de quatorze ans de répétitions, il est temps de lever le rideau et de faire pleins feux sur ceux qui ont eu amplement le temps de s'armer de courage linguistique. On aurait tort, à notre avis, de vouloir parvenir au bilinguisme fonctionnel par une quasi-infinité de cours de langue. Les seules personnes passablement bilingues que nous connaissions sont celles qui, indépendamment de leur compétence théorique, se sont résolument jetées à l'eau. Nous félicitons les cadres supérieurs qui se font un devoir d'administrer leur ministère dans les deux langues. C'est d'ailleurs la seule façon de procéder. Si l'on pouvait convaincre les agents que ce n'est pas en attendant d'y être poussés par la « demande de la minorité » qu'ils deviendront fonctionnellement bilingues — et réaliser ainsi un rendement acceptable sur un investissement public considérable — on atteindrait très probablement un tournant dans la prestation de services bilingues et l'utilisation nettement plus spontanée des deux langues au travail.

La dotation dite « impérative »

L'application la plus évidente du principe voulant que la conservation d'une langue suppose son utilisation, a été l'adoption d'une mesure que les autorités ont affectueusement baptisée la « dotation impérative » et qui n'est ni plus ni moins que l'obligation d'affecter à un poste bilingue une personne possédant les deux langues. On peut voir au tableau à la page suivante la tendance à la hausse enregistrée depuis 1979.

Personnes exemptées

La réduction graduelle du nombre de personnes exemptées de l'obligation de posséder les deux langues pour être nommées à des postes bilingues a indiscutablement contribué à accroître la capacité utile et productive des effectifs. Voyons toutefois de plus près la répartition de ces personnes. Les 6 500 qui restent se



	Nominations « impératives »		Nominations non « impératives »							
			Candidats répondant aux exigences		Candidats qui devront répondre aux exigences[1]		Personnes exemptées		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
1979										
1980										
1981										
1982										
1983[2]										
Total[2]										

[1] Nominations conditionnelles
[2] Estimation

Source : Commission de la Fonction publique

retrouvent surtout dans trois ou quatre secteurs, notamment dans les catégories Gestion et Exploitation. Dans certains ministères, il arrive que 35 pour cent des personnes occupant des postes de gestion soient exemptées, dans d'autres seulement un peu plus de 10 pour cent. Il ne faut donc pas s'étonner que les premiers soient incapables de fonctionner réellement dans les deux langues, surtout si, pour comble, à peine 20 pour cent de leurs cadres supérieurs sont francophones.

La formation linguistique : à la recherche du temps perdu

Cela nous mène, sans trop de détours croyons-nous, à la question de la formation linguistique. Voilà un autre programme que l'on peut examiner de différents points de vue : le nombre de diplômés par année, sa contribution à long terme à la prestation efficace de services bilingues ou aux conditions intéressant la langue de travail, la possibilité pour les personnes qui seront vraisemblablement appelées à travailler dans les deux langues de suivre des cours et, enfin, la *qualité* de la compétence linguistique que l'on peut attendre des participants ; considération qui n'est certes pas accessoire.

Quelques chiffres

Pour répondre à la première question, signalons que sur 3 229 employés inscrits à des programmes de formation relativement intensifs en 1983, 88 en sont sortis avec une compétence supérieure, 1 425 avec une compétence intermédiaire et 201 avec une connaissance élémentaire. En outre, quelque 8 978 employés qui n'occupaient pas des postes bilingues ont suivi des cours de durée variable en dehors des heures de travail.

Places disponibles

D'un point de vue disons historique et critique, signalons que le contribuable canadien a vraisemblablement financé plus de 30 000 années-étudiants de formation linguistique au cours des 10 dernières années, à l'exclusion de la décennie qui a précédé la vogue des cours intensifs et continus. Quelque 25 000 employés ont terminé leurs cours avec succès, ce nombre comprenant, rappelons-le, tous ceux et celles qui ont emprunté cette voie plus d'une fois pour atteindre divers niveaux de compétence.

Une façon de mesurer la contribution à la capacité bilingue active et réelle de la formation linguistique officielle (par opposition à d'autres moyens d'acquisition de la langue) serait de calculer le nombre d'heures de cours suivis par les titulaires compétents de postes bilingues. Mais, que voulez-vous, c'est là que le bât blesse. Où en est-on à cet égard ? Et bien voilà : ce groupe, qui réunit un effectif d'environ 51 000 employés, a eu accès à moins de 200 heures de cours par personne, en moyenne. À quoi cela tient-il ? Au fait que 74 pour cent d'entre eux n'ont reçu aucune formation aux frais de l'État et que 8 000 à peine ont bénéficié de plus de 500 heures d'enseignement. Autrement dit, des millions d'heures de formation comptabilisées depuis 1963, une fraction seulement a servi à faire maîtriser la langue seconde à des fonctionnaires occupant présentement des postes bilingues.

Accessibilité aux cours

La question de l'accessibilité exige, à deux égards, un examen attentif. D'une part, on ne peut que s'inquiéter du déséquilibre croissant qui se manifeste parmi les participants, c'est-à-dire entre ceux qui suivent des cours pour répondre aux exigences de postes bilingues et ceux qui occupent des postes unilingues et qui veulent se perfectionner en vue de possibilités futures. Sans exclure ces derniers, il nous semble que la formation intensive pendant les heures de travail doit viser surtout à répondre aux besoins pressants. Alors que le nombre des candidats jugés prioritaires a sensiblement diminué, le nombre d'inscriptions aux cours intensifs a à peine ralenti.

D'autre part, nous ne cessons d'entendre des plaintes au sujet des examens d'aptitude, qui ont pour objet de déterminer les chances d'un candidat de réussir ses cours de langue dans un délai donné. Il est évidemment inutile d'envoyer en formation linguistique une personne dont les possibilités d'atteindre un niveau fonctionnel de bilinguisme sont à peu près nulles. Mais il y aurait sans doute lieu de s'interroger s'il s'avérait que les délais sont, dans certains cas, déraisonnables et que l'on tient ces tests pour infaillibles — d'autant plus que beaucoup de participants actuels ne sont pas strictement tenus de suivre des cours de langue. Quelque chose, sûrement, clocherait si l'on affectait des ressources excédentaires à la formation de participants qui ne sont pas en première ligne, tout en excluant des candidats *prioritaires* sous prétexte qu'ils ne répondent pas aux normes d'aptitude. Conscients du fait que tout le dossier de la formation linguistique est à l'étude depuis plus d'un an, nous exhortons néanmoins les autorités à se prononcer sans tarder pour mettre fin au gaspillage qu'entraînent les flottements actuels.

Compétence des stagiaires

Il existe au moins deux façons de déterminer la compétence à laquelle doit aboutir la formation linguistique. La première consiste à dénombrer les stagiaires qui satisfont aux normes de connaissance supérieure, intermédiaire et élémentaire, mais ce n'est pas nécessairement la plus utile. Si l'on opte pour la seconde, qui tient plutôt

compte de l'aptitude et de l'empressement à utiliser la langue, on constate que beaucoup d'anciens stagiaires, qui possèdent pourtant un certificat de compétence intermédiaire, sont loin de se sentir à l'aise dans leur langue seconde et, tôt ou tard, faute d'avoir mis leurs connaissances en pratique, perdent toute confiance et toute aisance.

Programme avancé de formation linguistique

Voilà pourquoi nous accueillions si chaleureusement l'an dernier la venue du Programme avancé de formation linguistique. Celui-ci vise à amener des candidats motivés, possédant une connaissance honnête mais plutôt théorique de leur langue seconde, à un degré de confiance et de compétence qui leur permettra de se débrouiller honorablement dans la plupart des situations. Nous déplorons donc vivement le peu d'enthousiasme manifesté par les ministères à l'égard de cette initiative et nous ne comprenons pas qu'on ne puisse remplir les cours qu'à moitié et ce, après des recherches considérables pour trouver des candidats.

Étant donné tout ce qui a été dit sur les résultats douteux des programmes de formation de grande envergure, mais sans objectifs précis, il serait inexcusable de laisser ce programme languir à cause d'un manque d'engagement. Bien sûr, l'absence de personnel clé ne va pas plaire à la direction des ministères, mais si cette initiative a vraiment la valeur que nous pressentons, il nous semble que le Conseil du Trésor devrait insister pour que tous les organismes fédéraux en tirent parti.

La traduction : coupez, coupez, il en restera toujours

Pour voir si, en trois ans, l'efficacité et l'économie étaient davantage entrées dans les mœurs des ministères, nous avons examiné un échantillon de textes présentés, au cours d'une courte période en 1983, au Bureau des traductions. Hélas, les changements ne sont guère perceptibles. Nous avons en effet constaté qu'un bon 10 pour cent des demandes étaient injustifiées ; il s'agissait par exemple de textes d'arrivée qu'on a fait traduire pour aider des fonctionnaires, et de correspondance adressée à des Francophones et rédigée en anglais (parfois par des Francophones). Ce taux semble être devenu la norme courante et ce, malgré l'adoption, il y a deux ans, de mesures de contrôle destinées à la corriger. Quand on sait qu'en 1982-1983 le budget de traduction s'est élevé à près de 60 millions de dollars, il est clair que même une proportion de 5 pour cent de demandes injustifiées reste coûteuse. Nous répétons donc deux propositions antérieures : premièrement que, pour chaque demande, on s'assure de la nécessité et de l'opportunité de faire traduire le document, et deuxièmement que des employés bilingues compétents fassent au moins l'effort de rédiger une ébauche de leur texte dans leur langue seconde, quitte à la faire corriger par des traducteurs ou des collègues obligeants, et compétents.

La prime au bilinguisme : sois belle et tais-toi

Après y avoir englouti, sur une période de six ans, près d'un quart de milliard de dollars, on ne semble plus tellement s'interroger sur la contribution réelle de la prime au bilinguisme au programme fédéral des langues officielles.

La confirmation

Il y a quelques années, pour apaiser les doutes exprimés sur l'opportunité de verser la prime au bilinguisme à certains fonctionnaires, le gouvernement a mis en place un programme destiné à éliminer les prestataires qui ne la méritent pas. Adopté en 1981, celui-ci stipulait qu'il fallait tous les ans confirmer la connaissance de la langue seconde, soit au moyen d'une déclaration venant d'un surveillant compétent, soit grâce à un examen linguistique officiel. En deux ans, le processus a permis d'écarter environ 1 500 personnes et d'économiser 600 000 $ par année, mais l'administration du programme a accaparé la quasi-totalité de cette somme. Sous prétexte que les cas les plus flagrants d'abus avaient été éliminés et qu'il coûterait très cher de poursuivre le programme pour n'infirmer qu'occasionnellement la décision d'accorder la prime, le Conseil du Trésor a décidé de suspendre le contrôle pour environ dix-huit mois.

Pour défendable qu'il soit, cet argument, selon les critiques, ne fait rien pour accroître la crédibilité du programme, d'une valeur déjà douteuse. La mesure arrive d'ailleurs trop tard, à notre avis, puisque les dommages ont déjà été faits. Actuellement, près de 50 000 fonctionnaires reçoivent chacun 800 $ par année, soit au total environ 40 millions. Or, parmi eux, pas plus de la moitié sont appelés à servir le public *directement* dans l'exercice de leurs fonctions. Peut-être pourrait-on soutenir, dans quelques cas du moins, qu'une certaine forme de stimulants serait indiquée, mais ce stimulant devrait trouver sa justification dans les exigences même du poste et non pas s'y ajouter sous forme de « prime », lorsque les exigences du poste supposent un bilinguisme effectif. Comme, par ailleurs, l'appréciation normale du rendement permet de juger si l'employé exerce efficacement ses fonctions dans les deux langues, il est superflu de faire subir à ce dernier un examen coûteux.

Dans beaucoup de cas, sinon la plupart, la prime est versée à des agents ou des employés d'autres catégories dont les fonctions n'incluent pas le service direct au public ou qui ont suivi des cours de langue aux frais de l'État, ou même bien souvent qui n'utilisent que très peu leur langue seconde au travail. C'est précisément *parce qu'*il est si difficile de distinguer entre une utilisation active de celle-ci et une compétence inactive, que nous avons exhorté l'administration à ne verser aucune prime au-delà d'un certain niveau hiérarchique et dans les seuls cas où la compétence bilingue est évidente et où une *certaine forme* de récompense pourrait se justifier. Autant que nous sachions, il n'existe guère de lien entre les 40 millions de dollars versés annuellement en primes et les améliorations qui ont pu être réalisées dans l'utilisation du français et de l'anglais. Le processus de confirmation n'a permis ni d'opérer une sélection convenable ni de réduire le coût global. À moins que le gouvernement ne se décide à mettre promptement fin à cette folie, la dépense pourrait bien atteindre sinon dépasser 50 millions de dollars.

La productivité

Il importe, d'abord et avant tout, d'éviter que ces principes et programmes ne deviennent une fin en eux-mêmes. On perd souvent de vue, avec des mesures du genre, les objectifs visés, que les techniques de contrôle traditionnelles ne permettent guère de rappeler. Il appartient donc à *tous* les gestionnaires, qu'ils travaillent dans les agences centrales ou dans l'un des nombreux ministères ou organismes, de prouver aux contribuables que les mesures entourant le programme des langues officielles ne servent pas uniquement à produire des montagnes de statisti-

ques et a occuper les fonctionnaires. Nous n'avons manifestement pas besoin d'un autre tacot, par ailleurs tres vorace, que même une tortue pourrait doubler.

Les minorités

Qu'est-ce qui constitue pour nos minorités de langues officielles une honnête annee ? Celle où elles améliorent leur précaire situation institutionnelle ; celle où elles reussissent à se maintenir ; ou encore celle où, en dépit des saignées qui les affaiblissent, elles gardent la tête haute et l'esprit vaillant ? On peut sans doute dire qu'en 1983, chacune de nos minorités a connu l'une ou l'autre de ces situations. Bref, l'année qui vient de se terminer est loin d'avoir été exceptionnelle dans l'ensemble. Mais, consolons-nous, elle aurait pu être pire.

On ne peut parler de justice linguistique au Canada sans tenir compte de certaines inegalités fondamentales et structurelles. Presque par définition, la minorité linguistique se trouve en position de faiblesse pour négocier. Quand elle revendique la reconnaissance de ses droits et la prestation de services d'une qualité équivalente à ceux de la majorité, ce n'est pas son importance numérique qui justifie sa démarche, mais les principes mêmes qui inspirent notre société et qui interdisent la discrimination contre les groupes moins nombreux et moins puissants.

Idéalement, bien sûr, la majorité s'inclinerait spontanément devant la légitimité de ces revendications et tout serait pour le mieux dans le meilleur des mondes. Hélas, la réalité est tout autre, comme l'a montré l'avalanche des plébiscites municipaux touchant les modifications constitutionnelles sur les droits linguistiques des Francophones proposées par le gouvernement du Manitoba. En matière de droits collectifs, on se rend vite compte que la partie est loin d'être égale entre les grandes et les petites collectivités. Voilà sans doute pourquoi une coalition nationale d'églises, de groupes de droits de la personne et d'associations de minorités a fait valoir que la protection des droits de la minorité ne se prêtait guère à un concours de popularité. C'est pourquoi, à notre sens, les discussions sur les droits linguistiques doivent être axées sur l'égalité de tous et chacun devant la loi.

Les minorités francophones : pertes et profits

Les enquêtes sociolinguistiques exécutées selon les règles de l'art, de même que les études pifométriques, aboutissent au même diagnostic sur la situation des minorités francophones en 1983. Selon des études effectuées par le Secrétariat d'État ou pour son compte, la tendance continue à l'assimilation s'accompagne d'un attachement plus conscient et plus marqué aux origines linguistiques et culturelles. Si les programmes mis en œuvre par les pouvoirs publics ont manifestement donné certains fruits, le caractère limité et partiel de leurs résultats en révèle les lacunes. En fin de compte, on peut affirmer que, même si elle est plus disposée que jamais à apprendre l'autre langue officielle, la majorité n'a pas le cœur sur la main lorsqu'il s'agit d'améliorer le cadre institutionnel des minorités linguistiques.

La Fédération des Francophones hors Québec

Il faut connaître le milieu des associations communautaires pour comprendre combien il leur est difficile d'établir des plans d'action concertés. Les Franco-Canadiens qui habitent en dehors du Québec sont regroupés dans des collectivités éparpillées qui ont bien du mal à se sentir solidaires et à faire front commun. La création de la Fédération des Francophones hors Québec a justement pour but de pallier ces difficultés.

Depuis plusieurs années, cet organisme-cadre fait valoir la nécessité d'aborder les questions qui préoccupent les minorités francophones comme un tissu de problèmes interdépendants (économiques, sociaux, culturels, éducationnels et autres) que seule une stratégie globale peut résoudre. Ce message semble avoir pénétré l'organisme fédéral responsable au premier chef des groupes minoritaires : le Secrétariat d'État. À une assemblée de Francophones tenue en novembre à Régina, un haut fonctionnaire aurait même déclaré que le Ministère allait bientôt déposer ses propres propositions à cet égard en vue des consultations avec la Fédération, prévues pour janvier 1984.

La Fédération coordonne aussi le travail des associations provinciales membres pour assurer que chacune d'elles assume ses responsabilités propres dans la définition des préoccupations communes et la détermination des priorités. Si tout va bien, nous devrions avoir d'ici un an une meilleure idée des grandes lignes d'une stratégie collective. Entre temps, voyons ce qui s'est passé ici et là.

Le projet d'établissement d'une école et centre communautaire acadien à Summerside, à l'**île du Prince-Édouard**, a suscité en décembre une brève flambée de chauvinisme culturel. Fort heureux, bien sûr, de voir tant de gens défendre les prérogatives historiques des résidants de langue française de la province, nous constatons toutefois que ces derniers perdent graduellement leur francité pour n'être plus, pour employer une expression à la mode, que des « francogènes », c'est-à-dire des personnes dont les parents avaient le français comme langue maternelle. À moins d'un effort concerté de la part des gouvernements fédéral et provincial en vue de renforcer l'infrastructure qui permettrait de faire du français une langue vivante à l'île du Prince-Édouard, nous ne pouvons nous permettre d'être optimistes quant à l'avenir de celui-ci dans la province. Le centre régional Évangéline des services gouvernementaux constitue certes un pas dans la bonne voie, mais la route sera longue.

À **Terre-Neuve**, la minorité revendique surtout des possibilités de scolarisation dans sa langue. Mais il faut aussi signaler que la télédiffusion d'émissions en français, que de plus en plus de personnes peuvent capter, et la parution de quelques publications, soit un bulletin et un répertoire, dans cette langue, ont contribué à sensibiliser davantage la population aux préoccupations linguistiques.

En **Nouvelle-Écosse**, les Francophones se sont aussi montrés très actifs en 1983. Ils ont participé et collaboré à des réalisations comme jamais auparavant. Parmi les faits saillants de l'année, signalons — outre les efforts pour préciser les aspects concrets de la notion d'école acadienne — la bilinguisation des attractions touristiques dans les régions acadiennes et une certaine dynamisation des initiatives fédérales en matière de langues officielles.

Le **Nouveau-Brunswick** constitue en quelque sorte une expérience-test de bilinguisme intégral officiel à l'échelle provinciale. Deux ans après la constitutionnalisation des droits linguistiques et malgré la publication d'un rapport exhaustif et fort important sur l'efficacité de ses programmes des langues officielles, la province demeure encore loin de son objectif d'égalité de service en anglais et en français. Toutefois, comme nous le signalions précédemment, le gouvernement a mis sur pied un mécanisme de planification global pour combler les lacunes évidentes et assurer la continuité de ses initiatives. Entre temps, malgré le très petit nombre de Francophones parmi les fonctionnaires de l'agriculture ou des pêches, nous pouvons nous réjouir de l'établissement de la troisième école et centre communautaire français à Newcastle, du vingtième anniversaire de l'Université de Moncton, seule université francophone en dehors du Québec, et de la création de l'Association francophone du comté de Northumberland, dont une des priorités est la prestation de services en français.

En **Ontario**, c'est la politique des « p'tits bouts de choux » qui prévaut à l'égard des services en français : on les légitime au fur et à mesure qu'ils apparaissent. Mais l'on ne saurait passer sous silence des gains appréciables. La consécration prochaine du français comme langue officielle des tribunaux provinciaux constituera à la fois une réalisation symbolique et un tournant. Fait encore plus lourd de conséquences : l'administration a décidé de supprimer la notion de nombre qui régissait l'établissement de classes francophones et de reconnaître concrètement aux Franco-Ontariens la liberté de donner à leurs enfants une instruction en français, de qualité et d'accessibilité égales. En règle générale, toutefois, la minorité continue de recevoir les services que la majorité estime suffisants dans l'immédiat. Ceux-ci continuent d'augmenter, mais moins rapidement, à notre avis, que si la prestation de services en français était stipulée dans la loi.

L'année a semblé mal commencer au **Manitoba** où le siège de la Société franco-manitobaine a été ravagé le 30 janvier dernier. L'opposition au bilinguisme peut parfois y être aussi vive qu'elle l'était il y a une vingtaine d'années lorsque des membres de la Commission B. B., de passage dans la province, ont été presque physiquement agressés. Mais cette opposition peut aussi avoir un effet salutaire, puisqu'elle a aiguillonné les indifférents. Le débat sur les propositions constitutionnelles du gouvernement a aussi servi à informer ceux des citoyens qui voulaient être éclairés et à gagner l'appui des groupes religieux, des minorités ethniques et de la presse. Malgré de réelles difficultés, bien des gens estiment que le gouvernement du Manitoba a assumé en 1983 ses responsabilités constitutionnelles envers les Franco-Manitobains d'une façon à la fois fort honorable et pratique.

En **Saskatchewan**, le taux d'assimilation des Francophones est l'un des plus élevés au pays. Entre 1971 et 1981, le nombre de personnes de langue maternelle française est tombé de 19 pour cent tandis que celui des personnes parlant cette langue au foyer a chuté de 37 pour cent, passant de 16 000 environ à quelque 10 000.

À ce rythme, et quelle que soit l'importance à cet égard des effets de la migration, la population fransaskoise pourrait littéralement disparaître d'ici cinquante ans. Ce fait dégrisant montre bien que le respect des garanties constitutionnelles, légales

et politiques accordées aux minorités francophones est une question de vie ou de mort. Le gouvernement, semblable en cela à tous les autres gouvernements, demande patience et temps de réflexion, denrées qui s'amenuisent encore plus rapidement que la collectivité elle-même. Cette dernière mise en partie sur l'établissement d'un réseau amélioré d'enseignement francophone, condition essentielle pour l'avenir des Fransaskois, et sur la possibilité que les tribunaux tranchent en leur faveur le dossier dont ils sont saisis et qui permettra de déterminer si le français peut prétendre au statut de langue officielle dans la province.

Des questions similaires ont été à l'étude en **Alberta**, où l'on s'est intéressé surtout, on s'en doutera bien, à l'éducation et à la possibilité d'invoquer l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* pour asseoir solidement la revendication d'un enseignement acceptable dans la langue de la minorité. La montée du français, s'y poursuit de façon modeste : signalons, par exemple sur le plan des services fédéraux la préparation d'un répertoire de poche énumérant les aides culturelles et administratives, et au plan provincial, une plus grande ouverture d'esprit et de cœur des autorités. Les déjeuners bimensuels en français (offerts par l'Alliance française et l'hôtel Four Seasons de Calgary) ne sont certes pas des manifestations d'une francisation galopante, mais nous nous réjouissons de ce que la générosité proverbiale des gens de l'Ouest en matière d'hospitalité serve à cette fin.

Comme toujours, la **Colombie-Britannique** fait bande à part. La collectivité francophone de la province étant très hétérogène, la Fédération des Franco-Colombiens qui la représente est moins bien connue que ses associations sœurs. Malgré cela, elle réussit à s'imposer et constitue désormais un interlocuteur valable. Elle s'est fait connaître davantage en luttant pour obtenir une exemption aux réductions effectuées dans le Programme cadre, en vertu duquel l'enseignement dans la langue de la minorité est assuré. L'été dernier, il y a eu une nouvelle flambée de discrimination contre les cueilleurs de fruits francophones employés dans la vallée de l'Okanagan, et l'on a de bonnes raisons de craindre que les problèmes sous-jacents soient laissés pour compte. Le français fait peut-être partie du paysage linguistique d'une ville cosmopolite comme Vancouver, mais ailleurs dans la province, il demeure une langue minoritaire dûrement éprouvée.

Les Anglo-Québécois : sous le signe. . .

À la fin de l'année, les Québécois en étaient toujours à évaluer les modifications à la *Charte de la langue française*. La révision longuement attendue a abouti au dépôt et à la ratification d'une série d'éclaircissements et de réformes à la loi de 1977. Parmi les propositions importantes, du point de vue de la minorité, signalons les suivantes :

- reconnaissance, dans le préambule de la Charte, de la contribution faite à la réalité québécoise par les institutions de la collectivité anglophone ;
- abolition, à compter de 1986, des examens linguistiques pour tous ceux qui détiennent un diplôme d'une école secondaire du Québec ;

- reconnaissance du fait que la responsabilité d'assurer des services en français incombe à l'organisme public ou parapublic anglais et non à chacun des membres de leur personnel ;

- possibilité pour les municipalités dont les résidants sont en majorité anglophones de conserver une désignation bilingue ;

- reconnaissance du fait qu'il est raisonnable pour les employés d'établissements publics et parapublics anglophones désignés de communiquer entre eux en anglais seulement et pour les établissements eux-mêmes et les services qui les composent de traiter entre eux en anglais et en français ;

- promesse de faciliter l'accès aux écoles de langue anglaise aux petits Canadiens venus d'autres provinces à condition que, de l'avis du gouvernement québécois, il existe dans la province d'origine des établissements équivalents pour les Francophones.

Bien qu'elles soient loin de réaliser les objectifs fixés par Alliance Québec, ces modifications aideront néanmoins à dissiper l'impression que la Charte est gravée dans la pierre. Il convient aussi de noter que les discussions préalables aux audiences publiques et les délibérations elles-mêmes ont été caractérisées par une ambiance de civilité d'une grande rareté dans les récents débats linguistiques au Québec. Non pas qu'il y ait eu absence complète de points de vue extrémistes, mais aux audiences comme dans la presse, on a décelé un mouvement général en faveur d'une réforme, si modeste soit-elle. Or, celle-ci serait irréalisable sans l'appui de la majorité des Québécois, et voici justement que l'opinion semble favoriser une attitude moins restrictive quant au statut et à l'utilisation de l'anglais.

Toutefois, et cela n'est certes pas difficile à comprendre, les Anglo-Québécois restent sceptiques quant à la volonté des autorités de faire écho à ces vues. Les progrès de la langue française étant au cœur de la politique linguistique actuelle, certains aspects de la Charte peuvent difficilement faire l'objet d'une remise en question ; on notera par exemple l'absence de toute concession importante sur le plan de l'affichage bilingue et la détermination à activer la francisation du milieu de travail.

Le défi que doit relever la collectivité anglophone est de s'adapter aux réalités d'une province essentiellement francophone tout en préservant ses caractères distinctifs. Sur le plan individuel, cette adaptation a pris des formes très variées. Beaucoup, surtout parmi les jeunes, ont tout simplement quitté la province ; des 131 000 Anglophones qui ont opté pour cette solution entre 1976 et 1981, quelque 48 000 (plus de 36 pour cent) faisaient partie du groupe des 15 à 29 ans et 22 500 (17 pour cent) étaient âgés de 5 à 14 ans. Faute d'un nombre équivalent d'immigrants de langue anglaise qui auraient pu combler le vide ainsi créé, la proportion de la communauté anglophone du Québec est passée, entre 1971 et 1981, de 13,1 à près de 11 pour cent.

Toutefois, contrastant nettement avec la situation d'il y a quinze ou vingt ans, beaucoup de ceux qui sont restés ont manifesté une volonté de composer avec le milieu. Depuis 1971, la proportion d'Anglophones bilingues est passée de 37 à

plus de 53 pour cent ; dans le groupe des 15 à 24 ans, près de 65 pour cent parlent les deux langues. Enfin, des milliers de jeunes Anglophones, pourtant admissibles à l'école anglaise, ont choisi de recevoir leur instruction en français. Quoi qu'il en soit des statistiques, l'on prend de plus en plus conscience du fait que la négociation raisonnée et les appels au grand public peuvent, selon Alliance Québec, permettre « une résolution équitable, valable et productive du débat linguistique. . . Ce débat a trop duré. Il accapare et détourne nos énergies, engendre des frictions et cause, sur le plan humain, des pertes et dommages considérables. »

Les médias minoritaires : des fils conducteurs

Institution à tout le moins aussi vitale que les autres, la presse minoritaire anglaise ou française illustre parfaitement les vertus et la signification du bilinguisme : il donne aux deux collectivités linguistiques des moyens de s'exprimer librement et de façon autonome dans leur langue, partout au pays. La vingtaine de journaux de langue française publiés en dehors du Québec et les quinze journaux de langue anglaise de cette province sont une preuve concrète de la force de cet idéal, qui persiste malgré des difficultés de tout ordre.

Raison suffisante, croirait-on, pour que les organismes fédéraux se sentent moralement tenus de se conformer à la politique officielle qui les oblige à utiliser également la presse minoritaire pour faire connaître leurs services. Certes le poste « publicité » a connu des réductions, mais il suffirait de modestes sommes pour satisfaire pleinement aux exigences officielles. Nous déplorons qu'il n'en soit pas ainsi, tout en notant que, comparativement à il y a quelques années, où l'utilisation de ces publications était lamentablement faible, il y a eu amélioration.

Association de la presse francophone hors Québec

La participation à l'Association de la presse francophone hors Québec continue d'augmenter . . . légèrement. La fusion du *Point* de Bathurst et du *Voilier* de Caraquet a heureusement été compensée par la parution d'un nouvel hebdomadaire francophone à Toronto, *Le Métropolitain*. Le groupe s'est enrichi d'un membre provisoire, *La Boîte à Nouvelles* d'Iroquois Falls et d'un autre, potentiel parce qu'encore à l'état embryonnaire, *L'Ancre* de Nipissing. Bref, pas d'afflux, mais au moins pas de saignées. Faute de fonds suffisants, il a fallu mettre en veilleuse l'idée d'établir un journal minoritaire pour Terre-Neuve et le Labrador, mais dans l'ensemble le tirage des membres s'est maintenu et les ateliers organisés par l'Association sont toujours aussi courus. Reconnue organisme de charité aux fins d'impôt, la Fondation Donatien-Frémont a réparti, en 1983, près de 15 000 $ de subventions entre huit boursiers.

Quant aux quotidiens de langue française, *Le Droit* reste le seul à être publié à l'extérieur du Québec ; nous regrettons beaucoup qu'un journal qui comblerait le vide laissé par l'*Évangéline* n'aie pas vu le jour en 1983. Il y a raison de croire cependant que 1984 nous réserve un nouveau quotidien de langue française.

Association de la presse anglophone du Québec

Toujours prêts à réfuter la notion que le Québec anglophone se limite à l'île de Montréal, les quinze membres de l'Association des médias régionaux anglophones du Québec (AMRAQ) ont rejeté cette année l'étiquette de journaux provinciaux et se présentent désormais comme étant les voix multiples du Québec anglais hors

l'île. Cela correspond d'ailleurs mieux à leur fonction primordiale, qui est de tenir les collectivités d'expression anglaise au courant des programmes gouvernementaux et d'autres manifestations dont, autrement, elles n'entendraient parler qu'en français, ou presque. On ne saurait surestimer l'importance du journal ou de la station radiophonique minoritaire comme instrument de cristallisation et d'expression des préoccupations du groupe intéressé et comme force de cohésion dans un milieu où les règles du jeu en matière linguistique sont parfois difficilement compréhensibles.

En plus de réunir ses membres pour permettre des échanges professionnels et pour les épauler moralement, le Secrétariat de l'AMRAQ s'est employé à talonner les organismes fédéraux et leur tuteur moral, le Conseil du Trésor, au sujet de la publicité fédérale dans leurs journaux. Faute de statistiques précises venant du Conseil, l'Association a produit ses propres chiffres pour démontrer que la répartition des crédits destinés à cette fin a quelque chose d'incohérent. Compte tenu des principes d'auto-assistance dont elle s'inspire, il n'est pas étonnant que l'AMRAQ, comme son association sœur, tienne à s'assurer de l'application de la politique officielle, mais cela n'excuse pas le gouvernement de contrôler vigoureusement et d'appliquer religieusement ses propres règles.

Radio et télévision

Agissant ainsi de façon tout à fait opportune, la Société Radio-Canada a décidé en 1983 — Année mondiale des communications — de créer un poste de vice-président à la radiotélévision régionale. Cette mesure laisse présager de grandes et belles choses pour les minorités de langues officielles. La Société pourrait donner encore plus de poids à cette reconnaissance de la dimension régionale en acceptant une demande que formule depuis longtemps les minorités, soit d'établir des comités consultatifs régionaux qui auraient pour fonction de la tenir au courant des intérêts et des préoccupations de celles-ci.

Presque achevé, le Plan accéléré de rayonnement, qui est censé donner à la plupart des Canadiens accès à des services dans leur langue officielle, a toutefois connu des retards de dernière heure qui ont causé beaucoup de mécontentement. À Victoria, Port Alberni et Powell River-Comox, sur la côte ouest, et à Chandler, Escuminac, New Carlisle, New Richmond, Percé, Port-Daniel et Gaspé, sur la côte est, le public minoritaire ne recevait toujours pas le signal français ou anglais souhaité. Ce n'est peut-être plus qu'une question de temps, mais il est difficile de faire accepter cela par ceux qui sont condamnés à écouter les émissions dans une seule langue. Nous pouvons toutefois nous réjouir du fait que les réémetteurs longuement attendus ont enfin été installés à Zénon Park et à Léoville-North Battleford, et qu'ils permettent désormais aux Fransaskois de recevoir des signaux dans leur langue.

L'ouverture des nouvelles installations de Radio-Canada à Régina donne aussi à ces derniers une autre raison de célébrer, puisqu'elles multiplient les possibilités de production française régionale dans la province. En Nouvelle-Écosse, la Société a annoncé qu'elle envisage d'affecter l'un de ses studios d'Halifax à la programmation radiophonique en français, ce qui signifie que les Acadiens de la province ne seraient plus aussi tributaires des réalisations en provenance de Moncton. Quant à ceux de l'île du Prince-Édouard, ils continuent d'écouter CBAF-Moncton. Ils ont

toutefois remporté une victoire : après l'avoir demandé pendant sept ans, voici qu'enfin l'émission quotidienne « La marée de l'île » sera de temps à autre réalisée dans l'île.

Au chapitre des mauvaises nouvelles, on a appris que le dixième anniversaire de la télévision française à Toronto serait gâté par des restrictions budgétaires. Malgré les protestations, la programmation régionale a vu ses crédits s'amenuiser. CBLFT doit donc pour le moment surseoir à l'exécution de son projet de sensibiliser les Franco-Ontariens à leurs propres réalités culturelles.

Par contre, le réseau de télévision éducative TVOntario a élargi sa programmation en français, tant pour les Franco-Ontariens que pour ceux qui désirent apprendre cette langue. En 1983, il a réalisé plusieurs émissions de qualité, notamment une série sur l'histoire des Franco-Ontariens, une autre, destinée au grand public, sur le droit et une troisième sur l'informatique. Offertes à l'extérieur de la province, ces productions viennent ainsi enrichir le fonds de matériel éducatif, au sens le plus large du terme.

Office national du film

La programmation régionale en français de l'ONF subsiste sur de maigres rations. Alors qu'en 1982-1983 la moitié des réalisations anglaises ont été produites dans les régions, seulement quatre des 42 films tournés en français l'ont été : un dans l'Ouest, un en Ontario et deux dans les provinces de l'Atlantique. Comme l'a rappelé le Centre ontarois de régionalisation française, lors de son atelier destiné aux cinéastes francophones et portant sur la scénarisation et la rédaction, ce déficit ne se manifeste pas uniquement dans les chiffres. L'Office aurait par ailleurs intérêt à appuyer des initiatives comme celle-ci. Nous espérons sincèrement qu'il se montrera convaincu de l'utilité culturelle de la production régionale en français et qu'il déliera en conséquence les cordons de sa bourse.

Les langues ancestrales : espèces en voie de disparition ?

La complexité culturelle et linguistique du Canada nous est manifestement une source d'enrichissement. Ceux qui se donnent la peine de percer les stéréotypes culturels qui nous isolent les uns des autres découvrent une mosaïque aux mille joyaux. Or, pour certains Canadiens, sinon pour la plupart, il n'est pas facile de concilier multilinguisme et reconnaissance officielle du français et de l'anglais qui, à l'instar des langues ancestrales, sont aussi la manifestation d'un riche passé culturel. Ce que la Commission B. B. appelait biculturalisme est en quelque sorte devenu, dans la Loi constitutionnelle, le « patrimoine multiculturel ». Mais qu'est-ce que cela signifie au juste pour les langues et cultures en question ?

Outre l'anglais et le français, les Canadiens peuvent s'enorgueillir du fait qu'il se parle sur leur territoire au-delà d'une centaine de langues correspondant chacune à une culture unique. Bien que le Canada se soit engagé à respecter ce patrimoine culturel, ses intentions à l'égard des langues qui en sont le principal véhicule baignent dans l'incertitude. Nul besoin de faire des études approfondies pour s'apercevoir que, à moins de jouir d'un minimum d'appui institutionnel, les langues mino-

ritaires sont vouées à une mort quasi certaine. Selon la publication *Forum du développement* des Nations unies, 95 pour cent de l'humanité utilisent à peine une centaine de langues, tandis que le reste parle les autres 8 000 idiomes ou plus qui complètent notre actif linguistique.

Il a été longuement question, au Comité mixte sur les langues officielles, des initiatives concrètes à prendre pour tenir la promesse constitutionnelle de « maintien et (de) valorisation du patrimoine multiculturel ». Cela faisait suite à notre proposition de changer la disposition de la Loi qui fait allusion aux langues autres que l'anglais et le français[1] pour lui donner une connotation moins péjorative. Cette recommandation a été généralement bien accueillie par les porte-parole des locuteurs de langues ancestrales et appuyée par le Comité mixte, mais elle semble avoir été mal comprise par les auteurs de la réponse officielle du gouvernement. Le discours du trône prononcé à la fin de l'année promettait de reconnaître dans la loi la politique en matière de multiculturalisme. D'accord ! Mais, dans la vraie vie, qu'est-ce que cela peut bien signifier ? En fin de compte, et à notre avis, les Canadiens veulent simplement savoir ce qu'ils peuvent attendre de leurs gouvernements en matière d'encouragement symbolique et concret.

L'idée d'institutionnaliser l'appui accordé aux langues ancestrales ne plaît manifestement pas à certains membres des deux communautés de langue officielle. Ils ne s'opposent pas, bien sûr, aux traditions culturelles qu'elles expriment tant qu'elles demeurent la responsabilité des intéressés. Et vive l'enrichissement collectif. Bref, ils se demandent, et pas toujours en silence, jusqu'où peut et doit aller la mise en valeur de nos multiples traditions linguistiques. Malheureusement, il arrive que des doutes tout à fait normaux quant aux risques de fragmentation sociale se transforment en une hostilité morbide vis-à-vis tout ce qui est différent. Les gouvernements ont certes le devoir de promouvoir la cohérence de la société, mais ils ont aussi l'obligation de résister aux préjugés.

Nous avons consacré passablement de temps ces dernières années à convaincre le public de l'existence d'un intérêt commun entre les minorités de langues officielles et les diverses collectivités de langues ancestrales. Comment, même en faisant un gros effort de logique, peut-on désirer pour soi la plus grande souplesse possible sur le plan de l'enseignement et ne pas accepter que son voisin puisse avoir la même aspiration ? La valeur que nous accordons au français et à l'anglais — non seulement comme langues majoritaires et comme moyens pour nos pouvoirs publics de communiquer avec les citoyens — vient aussi de ce qu'ils nous lient aux grandes traditions culturelles qui dépassent nos frontières et à ce qu'il y a de plus canadien en nous. Les groupes de langues minoritaires se trouvent dans la même situation, sauf qu'ils ont implicitement accepté que, dans une plus large mesure, leur langue et leur culture soient subordonnées aux exigences historiques de leur pays d'adoption.

Les Canadiens sont conscients de cette communauté d'intérêt, nous en sommes persuadés. L'appui que les organismes ethniques du Manitoba ont donné cette

[1] L'article 38 de la *Loi sur les langues officielles* stipule : « Aucune des dispositions de la présente loi ne sera interprétée comme affectant ou diminuant de quelque manière les droits ou privilèges acquis ou possédés en vertu de la loi ou de la coutume soit avant, soit après le 7 septembre 1969, en ce qui concerne les langues autres que les langues officielles. »

année à la cause des Franco-Manitobains en a constitué une preuve parmi bien d'autres : de plus en plus de Canadiens se rendent compte du fait que le véritable ennemi est celui qui transforme la diversité linguistique et culturelle en une hantise simpliste qui nous fait craindre pour nos emplois, pour la qualité de notre enseignement et l'intégrité de notre voisinage. Pour sortir de ce carcan — étroitesse d'esprit, timidité et conformité — qui tend à appauvrir notre potentiel national, nos institutions et la collectivité elle-même devront, nous en sommes convaincus, appuyer à un degré raisonnable les langues autres que le français et l'anglais.

L'éducation

Sur la scène nationale : un jeu d'équipe

Les relations fédérales-provinciales

Pour terminer l'année en beauté, les gouvernements fédéral et provinciaux ont signé en décembre dernier le protocole sur les langues officielles dans l'enseignement. Cela signifie un supplément de 15 millions de dollars en crédits fédéraux. Malheureusement, cette somme ne peut compenser les contraintes financières qui sévissent depuis 1979 ni réparer les torts causés par une planification à trop court terme pendant ces années d'incertitude et d'accords provisoires.

Malgré tout, le nouvel accord apporte indéniablement des améliorations :

- obligation pour le gouvernement fédéral et chaque province de tenir des négociations financières bilatérales, d'où possibilité d'établir des programmes à la mesure des besoins régionaux ;
- durée de l'accord : trois ans (cinq ans eût été préférable), cela vaut mieux qu'un accord d'un ou de deux ans ;
- établissement, que nous prônions depuis longtemps, d'une nette distinction entre l'aide à l'enseignement dans la langue de la minorité et l'aide à l'enseignement immersif ;
- nécessité pour les administrations provinciales de présenter des comptes explicites sur leurs dépenses au titre de l'enseignement des langues officielles.

Après avoir baigné dans l'incertitude pendant quelques années et avoir eu tendance à choisir la voie la plus traditionnelle dans le domaine de l'enseignement, il nous faudra maintenant une généreuse dose de bonne volonté et de fermeté, relevée d'un soupçon d'imagination, pour cerner les priorités et les cristalliser dans des projets triennaux novateurs répondant à des besoins en évolution constante.

Un réseau canadien d'information sur les langues

La concertation politique est aussi la seule façon de mener à bien un autre projet que nous chérissons. Nous manquons depuis trop longtemps au Canada d'un compendium informatisé de matériel et de techniques didactiques ainsi que de constatations de recherche dans le domaine de l'enseignement des langues, sorte de centre névralgique qui permettrait aux enseignants de partager les ressources accumulées partout au pays. Or, un groupe dévoué d'associations, aidé en partie par notre Bureau, a justement élaboré une proposition qu'il a portée jusqu'à la tribune fédérale-provinciale. Selon une étude de faisabilité effectuée pour son compte grâce à l'aide financière du Secrétariat d'État, il existe dans tous les milieux d'enseignement canadiens un besoin et un intérêt réels pour un réseau du genre. La proposition aurait été favorablement accueillie. Il s'agit maintenant d'obtenir l'approbation des administrations fédérale et provinciales et, puisqu'on ne peut rien faire sans cela, les sommes nécessaires pour passer à l'action. À l'heure actuelle, tout est à l'état de pourparlers. Nous traversons certes une période d'austérité, mais il ne faudrait pas lésiner sur un outil du genre, qui serait d'une grande utilité aujourd'hui comme demain.

Associations volontaires et professionnelles

On a trop peu parlé de l'apport des organismes non gouvernementaux au domaine de l'enseignement des langues. Des associations professionnelles comme l'Association canadienne des professeurs d'immersion, l'Association canadienne des professeurs de langues secondes et la Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais (langue seconde) au Québec (SPEAQ) font un admirable travail de partage de connaissances entre leurs membres et avec des personnes de l'extérieur. L'Association canadienne pour l'enseignement de la langue française (ACELF), notamment, fait une promotion active, pour le compte des Francophones, de l'enseignement de la langue de la minorité. Cette année, elle a étudié le dossier des écoles françaises et les questions constitutionnelles connexes et passé en revue l'enseignement du français au niveau postsecondaire dans diverses régions ; les publications résultantes ont grandement contribué à éclaircir ces questions à la fois délicates et importantes.

Organisme populaire ne comptant qu'un personnel infime mais des milliers de membres bénévoles, *Canadian Parents for French* a beaucoup accompli, en six courtes années d'existence, dans sa tentative de promouvoir le français comme langue seconde. Voici par exemple ce que révèle un bref coup d'œil sur ses activités de 1983 : établissement dans plusieurs provinces d'écoles et de camps d'été d'immersion en français ; tenue d'une conférence sur l'enseignement postsecondaire bilingue pour les Anglo-Ontariens ; déclarations d'appui des droits de la minorité française du Manitoba et de l'Alberta ; organisation de foires du livre français à l'île du Prince-Édouard ; enregistrement d'une série d'émissions en français pour le réseau de télédistribution de Régina ; et mise sur pied de concours de débats publics en français pour les enfants en classes immersives.

L'enthousiasme, le raffinement et l'énergie dont ont fait preuve ces organismes sont fort encourageants, autant d'ailleurs que l'appui manifesté dans la presse et par beaucoup d'éditorialistes à une approche plus rationnelle en matière de langue et d'enseignement des langues. Sans eux, toute initiative demeurerait exclusivement entre les mains des pouvoirs publics, de bureaux comme le nôtre et de ceux qui rôdent dans les officines de l'Administration. . . Voilà qui donne à réfléchir, ne croyez-vous pas?

L'enseignement en langue minoritaire : une participation majoritaire

Selon le deuxième Rapport sur l'état de l'enseignement dans la langue de la minorité dans les provinces et les territoires du Canada, publié en mai par le Conseil des ministres de l'Éducation, ce domaine est actuellement un véritable salmigondis : alors que plusieurs provinces ont fait des efforts admirables pour multiplier les possibilités d'enseignement dans la langue de la minorité, le nombre d'inscriptions a chuté, à peu près partout, plus rapidement que les effectifs scolaires en général. Seule exception : la Colombie-Britannique, où le nombre d'écoles de langue minoritaire a cru de façon appréciable depuis quelques années. Dans toutes les autres provinces, il y a eu stagnation, sinon recul. Or, dans la mesure où l'école est le centre vital de la minorité et son principal moyen de survie, force nous est de conclure que ces collectivités font face à un avenir très incertain.

Comme nous le présagions l'an dernier, les garanties constitutionnelles accordées aux droits à l'enseignement dans la langue de la minorité ont fait l'objet de plusieurs appels devant les tribunaux. Ces derniers consacreront les prochains mois à approfondir la question avant de se prononcer sur les conditions exactes dans lesquelles les administrations provinciales doivent légalement se conformer à la disposition de la justification par le nombre et à définir précisément des notions fondamentales comme celles de l'enseignement dans la langue de la minorité et des établissements d'enseignement financés par les fonds publics.

Quel que soit le verdict des tribunaux, l'idée de voir les groupes minoritaires prendre en main les établissements d'enseignement qui leur sont destinés semble de mieux en mieux accueillie. En 1983, par exemple, le Groupe de travail national sur les relations francophone-anglophone de l'Église unie du Canada et les *Canadian Parents for French* se sont publiquement prononcés en faveur de cette option, à l'instar de divers organismes locaux.

Mais, comme on peut le voir dans le tour d'horizon suivant, la situation varie beaucoup d'une région à une autre.

Pour l'immédiat tout au moins, le gouvernement provincial s'est engagé à appuyer la seule école de langue française de la province de **Terre-Neuve**, située à Labrador City. Mais à cause de la baisse du nombre d'inscriptions, l'avenir de celle-ci, surtout au niveau secondaire, demeure très précaire.

Ailleurs, comme nous le signalions dans nos rapports précédents, les enfants francophones n'ont d'autre choix, pour apprendre leur langue maternelle, que les programmes d'immersion. Le comité consultatif sur l'enseignement bilingue du ministère de l'Éducation envisage toutefois la possibilité de proposer des lignes directrices sur l'enseignement dans la langue de la minorité.

À la fin de l'année, les parents francophones de la région de Summerside, **Île du Prince-Édouard** songeaient encore à contester devant les tribunaux la *Loi scolaire* qui permet l'enseignement en français de la première à la neuvième année seulement si 25 élèves au moins sont inscrits dans trois classes consécutives. À leur avis, cette exigence, beaucoup trop stricte, ne répond pas aux besoins d'une petite minorité décroissante. Nous sommes entièrement d'accord.

Les autorités provinciales continuent de dépouiller une étude, achevée cette année, sur l'opportunité d'implanter à Charlottetown une école et un centre communautaire de langue française dont le financement serait assuré par les gouvernements fédéral et provincial. La principale question est de savoir si la clientèle éventuelle justifie un investissement de cet ordre. Une façon, pensons-nous, de régler ce dilemme serait de procéder graduellement et d'évaluer la situation au fur et à mesure.

On se souviendra qu'en 1981, le gouvernement de la **Nouvelle-Écosse** a adopté une loi reconnaissant le français comme la langue d'enseignement dans les écoles acadiennes. Or voici qu'en août dernier il a publié un règlement longuement attendu permettant l'enseignement exclusivement en français de la maternelle à la deuxième année, suivi de l'introduction progressive de l'anglais. Les élèves des premier et dernier cycles du secondaire sont obligés de prendre respectivement dix et huit cours en français. Avant de pouvoir désigner acadienne la totalité ou une partie d'une école, un district scolaire doit tenir compte de certains critères comme la région desservie par le conseil scolaire, la population étudiante totale et le nombre d'élèves inscrits dans le programme acadien.

La minorité s'inquiète évidemment du poids accordé aux facteurs numériques en ce qui concerne l'enseignement dans sa langue. Beaucoup d'écoles acadiennes seront effectivement des établissements mixtes, incapables de ralentir le processus d'assimilation. Il y a aussi la question de savoir si les conseils scolaires — dont dépend la mise en œuvre opportune des programmes — seront suffisamment sensibles aux besoins de la minorité.

Le fait marquant de 1983 a sans aucun doute été le jugement qui interdit aux élèves ayant une connaissance pratique du français de s'inscrire à des programmes d'immersion dans cette langue. Cette décision a été rendue au terme d'une poursuite intentée à l'automne 1982 par la Société des Acadiens et l'Association des conseillers scolaires francophones du **Nouveau-Brunswick**. Ces dernières accusaient le conseil de langue anglaise de Grand Sault d'avoir violé la *Loi sur l'éducation* en admettant à son programme d'immersion en français des élèves francophones.

Le juge a déclaré qu'il était loisible aux parents d'envoyer leurs enfants aux écoles françaises ou anglaises, à condition que ceux-ci maîtrisent la langue du système scolaire choisi. Quant aux classes immersives et aux programmes de base enrichis, ils sont destinés aux jeunes qui veulent apprendre leur langue *seconde* et non à ceux qui veulent perfectionner leur langue *première*. Complexe peut-être, la situation est pourtant assez claire jusqu'ici.

Elle s'embrouille toutefois lorsqu'on ne parvient pas à déterminer exactement la langue première de l'enfant, et qu'on laisse aux conseils scolaires la faculté de trancher la question. La possibilité de tests linguistiques exigés à l'échelle de la province a provoqué de grands remous l'automne dernier, mais, depuis lors, les intéressés semblent avoir opté pour un examen plus calme et plus rationnel de la situation. Pour l'instant, on ne sait donc ni comment les placements seront décidés ni quels élèves seront touchés, et l'on ignore les conséquences que toutes ces considérations auront sur les taux d'inscription des deux systèmes scolaires.

Signalons par ailleurs qu'on vient de donner le feu vert à l'établissement de l'école et du centre communautaire de langue française de Miramichi, troisième initiative du genre au Nouveau-Brunswick. Financé par les gouvernements fédéral et provincial, le centre, situé à Newcastle, assurera la scolarisation de 300 à 400 élèves de la première à la douzième année et offrira des programmes de formation professionnelle et d'éducation spéciale. L'ouverture est prévue pour 1985.

La scène linguistique en **Ontario** a été particulièrement fertile en évènements cette année. Dès le départ, les Franco-Ontariens ont remporté une victoire importante : la parité avec les Anglophones quant au nombre de crédits de langue requis pour l'obtention d'un diplôme d'études secondaires. Il leur faut désormais cinq crédits de *français* et un d'*anglais*, soit exactement l'inverse de ce que la province exigeait auparavant.

En mars, le ministère de l'Éducation a publié un livre blanc en réponse au rapport de 1982 du Comité mixte sur la gestion des écoles élémentaires et secondaires de langue française. Sa première recommandation (abolition des restrictions numériques imposées au droit de chaque Franco-Ontarien de se faire éduquer en français) a été favorablement accueillie un peu partout. Cependant, les conseils scolaires se sont à tour de rôle insurgés contre la proposition d'autoriser les contribuables francophones à élire des conseillers minoritaires. Les uns ont refusé d'accorder toute considération spéciale à l'enseignement en français. Les autres se sont prononcés en faveur de conseils entièrement francophones dans la mesure où la situation s'y prêtait, solution que la province considère semble-t-il comme inacceptable, du moins pour l'instant. Elle a d'ailleurs demandé qu'on lui propose d'autres options.

À la fin de l'année, le gouvernement a demandé à la Cour d'appel de l'Ontario de se prononcer sur la conformité de sa législation en matière d'éducation avec la *Charte des droits*. La question englobe plusieurs points dont l'Association canadienne-française de l'Ontario a déjà saisi le tribunal (requête qu'elle a retiré depuis) quant à l'administration des écoles de langue minoritaire et au nombre d'élèves requis pour l'établissement de classes françaises.

Sur d'autres fronts, divers affrontements continuent hélas de se produire. À Iroquois Falls et à Wawa, par exemple, les conseils scolaires ont résisté obstinément à toute démarche visant l'établissement d'unités secondaires francophones. Quant à l'école française de Penetanguishene, l'École Le Caron, elle a continué de faire parler d'elle puisque les parents ont livré bataille pour obtenir que les installations et l'équipement scolaires qui sont mis à leur disposition se comparent à ceux de la majorité, et ont même envisagé d'intenter une poursuite à ce sujet devant les tribunaux.

Le Bureau de l'éducation française jouit maintenant du statut de division permanente du ministère de l'Éducation du **Manitoba**. Mais la question des conseils scolaires français préoccupe grandement les Franco-Manitobains. Un comité mixte, composé de représentants de la Fédération provinciale des comités de parents et de la Société franco-manitobaine, examine d'ailleurs présentement les problèmes auxquels fait face l'enseignement dans la langue de la minorité. On espère s'entendre, dès le début de 1984, sur une solution authentiquement manitobaine à la

restructuration de l'enseignement afin de pouvoir la recommander au ministère de l'Éducation.

Malgré l'existence, en 1983, de neuf écoles actives, l'accès à l'enseignement dans la langue de la minorité (à ne pas confondre avec l'immersion en français) en **Saskatchewan** continue de provoquer des disputes locales exténuantes. Ce fut à Domrémy cette fois que les parents ont lutté mais en vain pendant presque un an pour obtenir un programme français de la maternelle à la huitième année ; ils ont dû se contenter de modestes gains quant au temps consacré à l'enseignement du français dans les jeunes classes. Les pouvoirs discrétionnaires que possèdent le ministère et les conseils scolaires laissent malheureusement pour compte trop de petits Francophones. Nous formulons donc le vœu que les responsables du ministère de l'Éducation qui ont été chargés d'examiner l'enseignement en français s'attaquent carrément à cette question.

Du côté positif du bilan, signalons toutefois le succès de l'École Canadienne-française de Saskatoon, qui est administrée entièrement par le groupe minoritaire. Fondée il y a seulement un an, elle a déjà emménagé dans des locaux permanents, avec 50 pour cent de plus d'écoliers que l'année précédente.

Cette année, bien des parents franco-albertains ont pris conscience qu'il leur devrait être possible de faire instruire leurs enfants en français plutôt que de les inscrire dans des programmes d'immersion. En octobre, une association de parents d'Edmonton, **Alberta** a même demandé aux tribunaux de forcer le gouvernement à reconnaître la différence entre les deux régimes et, en conformité avec la *Charte des droits*, à fournir des écoles publiques de langue française. Ce groupe a en même temps créé une école privée, l'École Georges et Julia Bugnet.

À Calgary, une autre association de parents a persuadé le Conseil des écoles séparées de transférer à une école privée les subventions provinciales. Les deux écoles ainsi que les associations de parents qui leur correspondent travaillent maintenant de concert. Encouragés par la bienveillance avec laquelle les conseils des écoles séparées des deux villes ont accueilli les revendications visant l'établissement d'écoles françaises publiques, les intéressés nourissent pour 1984 de grands espoirs.

Le dossier de l'enseignement minoritaire en Alberta est largement dominé par deux grandes questions, celle de la gestion par le groupe visé des écoles qui lui sont destinées et celle de l'ampleur et du rythme des progrès souhaités. Compte tenu de leurs antécédents, on ne s'étonnera pas de trouver dans cette province trois groupes distincts : ceux qui ont opté pour les programmes d'immersion, ceux qui misent sur des écoles françaises administrées par les conseils existants et ceux qui n'accepteront rien de moins que des conseils scolaires de langue française. Indépendamment des avantages et des inconvénients de chacune de ces options, il ne fait aucun doute que l'établissement d'écoles françaises constituerait une vaste amélioration par rapport aux possibilités d'instruction offertes jusqu'ici.

En deux ans, les programmes d'enseignement en français en **Colombie-Britannique** n'ont cessé de s'étendre, au point d'englober maintenant près de 1 200 écoliers répartis dans 21 districts scolaires, soit une hausse d'environ 50 pour cent. La

grande majorité de ces jeunes se trouvent au niveau primaire, puisque fort peu de collectivités comptent le minimum requis de dix élèves pour former une classe française du niveau secondaire.

La première école française, l'École Anne-Hébert, a ouvert ses portes à Vancouver en septembre dernier. Si nous nous sommes réjouis de cette excellente nouvelle, notre jubilation en a pris pour son rhume quand nous avons appris, d'un sondage rendu public cette année, que près de 60 pour cent des Francos-Colombiens n'étaient pas au courant du programme d'enseignement qui leur était ainsi offert.

Dans les **Territoires du Nord-Ouest** et le **Yukon**, les jeunes Francophones sont inscrits à des programmes d'immersion. Mais cette année, les parents francophones du Yukon ont revendiqué pour la première fois une unité de langue française. Malgré la tiédeur initiale manifestée par les autorités compétentes, les négociations ont été amorcées ; nous aurions tort de désespérer d'un résultat qui respecte la promesse donnée dans la *Charte des droits*.

L'enseignement n'a pas manqué d'être encore une fois un dossier « chaud » au **Québec** en 1983. La collectivité anglophone y a été pourrait-on dire absorbée par le projet de loi 40, qui, sur le plan langues vise principalement à structurer le système d'enseignement en fonction de critères linguistiques plutôt que confessionnels, permettant l'établissement, sur l'ensemble du territoire, de treize commissions scolaires anglaises. L'accueil des Anglo-Québécois a été mi-figue, mi-raisin. Certains refusent la disparition des structures confessionnelles avant d'être assurés de garanties constitutionnelles. (Des motions ont justement été déposées mettant en doute la constitutionnalité du projet de loi.) D'autres sont disposés à appuyer le critère linguistique, avec ou sans garantie constitutionnelle, de manière à faciliter le regroupement des élèves protestants et catholiques au sein d'une même commission et à assurer ainsi le maintien du système anglophone, que menace la baisse des inscriptions.

Cette décroissance préoccupe grandement les écoles de langue anglaise. Entre 1977 et 1983, le pourcentage d'élèves québécois inscrits dans des écoles anglaises publiques est passé de 16,7 à 12,7 pour cent, voire à 10,8 pour cent au niveau élémentaire. Ce recul est dû à trois facteurs principaux : la baisse du nombre d'écoliers non anglophones dans ces écoles, la migration de familles anglophones vers d'autres provinces et le fait que près de 16 pour cent de la population étudiante de langue anglaise (18 200 élèves) fréquentent des écoles publiques et privées de langue française.

Quant à savoir laquelle des deux lois, la *Charte des droits* ou la *Charte de la langue française*, déterminera les critères d'admissibilité aux écoles anglaises, c'est à la Cour suprême d'en décider. Entre temps, le gouvernement québécois revoit sa loi pour reconnaître une certaine réciprocité, c'est-à-dire pour permettre aux familles venues d'autres provinces d'envoyer leurs enfants à l'école anglaise dans les cas où il existe, à son avis, des services équivalents dans la langue de la minorité dans la province d'origine. Ces modifications offriraient aussi aux parents québécois le droit d'envoyer leurs enfants à l'école anglaise s'ils ont eux-mêmes fait en anglais, dans la province, la plus grande partie, et non nécessairement la totalité, de leurs études primaires.

Le problème des « illégaux » — soit les enfants qui, en fréquentant l'école anglaise, enfreignent les dispositions de la *Charte de la langue française* — persiste, nonobstant les solutions multiples qui ont été proposées. Il s'agit, dans la plupart des cas, d'enfants issus de familles qui se sont installées au Québec avant l'adoption de la *Charte de la langue française*, et qui ne répondent à aucun des critères d'admissibilité à l'école anglaise. Malgré de nombreuses ouvertures de conciliation, l'on n'a à peu près rien fait pour mettre un terme à cette situation, qui demeure une épine pour les collectivités non francophones.

L'enseignement de la langue seconde : une affaire en plein essor

Personne ne décrochera un prix d'originalité en déclarant que l'apprentissage d'une langue seconde jouit de la faveur populaire partout au Canada. Mais avant de nous envoler pour le septième ciel, rappelons que nos compatriotes ne sont pas tous convaincus. Un éditorialiste néo-écossais critiquait par exemple l'affectation de fonds publics à des programmes destinés à « bilinguiser les Anglophones alors qu'ils n'ont aucunement besoin de cette compétence ». À l'autre extrémité du pays, un résidant de l'Alberta écrivait à son journal que « l'apprentissage d'une deuxième, troisième, quatrième, voire dixième langue. . .va nécessairement élargir les horizons, mais pourquoi, demandait-il, faut-il obligatoirement que ce soit le français[1] ?» Cela correspond à l'attitude de Jim à cet égard dans le passage suivant des *Aventures de Huckleberry Finn* :

> « . . . ou il s'est fait professeur pour apprendre aux gens à parler français. »
>
> « Comment ! Est-ce que les Français ne parlent pas comme nous ? »
>
> « Bien sûr que non, voyons. Tu ne comprendrais pas un mot de ce qu'ils disent ! »
>
> « Ça alors, c'est un peu fort. Comment est-ce possible ?»
>
> « Je ne sais pas, mais c'est comme ça. Et les Allemands, c'est la même chose. Je suis tombé sur un livre écrit en allemand, un jour. Qu'est-ce que tu dirais, Jim, si un type se campait devant toi et te disait : Sprechen Sie Deutsch ? »
>
> « Je ne dirais rien, je lui donnerais un bon coup sur la tête . . . [2] »

Quoi qu'il en soit de tous les Jim de ce monde, nous pouvons nous réjouir des résultats d'un sondage Gallup effectué en septembre et selon lequel la majorité des Canadiens estime que l'anglais et le français langues secondes devraient être enseignés comme matières obligatoires à tous les niveaux. Mais les autorités scolaires ne semblent pas sur la même longueur d'ondes :

- L'**Ontario** a été la seule province à agir cette année en faisant du français un sujet obligatoire en septième et huitième années et pour une année du secondaire.

[1] Notre traduction.

[2] Mark Twain, *Les Aventures de Huckleberry Finn*, traduit par Yolande et René Surleau, Hachette, Paris, 1950, pages 93-94.

- Le comité du programme des écoles publiques de la **Nouvelle-Écosse** a recommandé d'insister pour que tous les conseils scolaires offrent le français comme langue seconde de la quatrième à la sixième année, et aussi de la septième à la douzième[1].

- Dans le programme révisé du secondaire adopté à **Terre-Neuve** en 1981-1982, le français ne figurait même pas comme matière facultative en vue de l'obtention du diplôme. Talonnées par les *Canadian Parents for French*, les autorités scolaires ont depuis remédié à cet anachronisme, mais le fait que le français demeure une matière facultative est loin de plaire à tout le monde.

- Au **Nouveau-Brunswick**, les élèves sont tenus d'étudier leur langue seconde de la cinquième à la neuvième année, et aussi en dixième pour quiconque veut obtenir un certificat d'études.

- À l'**île du Prince-Édouard**, le français est obligatoire de la quatrième à la neuvième année.

- Au **Québec**, l'anglais est une matière obligatoire pour les jeunes Francophones de la quatrième à la dixième année, tandis que les Anglophones doivent étudier le français tout au cours de leurs études primaires et secondaires.

- En **Colombie-Britannique**, les élèves doivent normalement prendre le français en huitième année, c'est-à-dire la première année du secondaire.

Bref, seulement cinq provinces sur dix insistent sur des cours de langue seconde. Ce bilan laisse donc beaucoup à désirer, surtout si l'on songe que bien des parents veulent que leurs enfants aient la formation voulue pour travailler dans un pays bilingue.

Programmes de base

On considère encore trop fréquemment les cours de base comme les parents pauvres des glorieux programmes immersifs. Après quelques années de séances de français au goutte à goutte de vingt ou trente minutes — qui le plus souvent les mettent à la torture — trop de jeunes vont plus volontiers oublier leur langue seconde que s'en servir. Pourtant, les cours de base de français ne sont pas ou ne devraient pas être une méthode de deuxième ordre qu'il faut priver de moyens jusqu'a ce que mort s'en suive. Ils visent des objectifs tout à fait défendables, et le fait est que la plupart des élèves anglophones vont continuer, dans l'avenir immédiat, d'apprendre le français de cette manière.

Heureusement, quelques conseils scolaires travaillent d'arrache-pied à fixer des objectifs réalisables pour ces programmes, à y affecter des enseignants de haute volée et à fournir du matériel didactique dynamique. Force nous est cependant de constater que certains administrateurs voient dans l'enrichissement de ces programmes un prétexte à réduire ceux d'immersion. Cela démontre bien l'état de confusion qui persiste quant aux buts que poursuivent ces deux méthodes.

[1] Cette recommandation a été acceptée au début de 1984, et l'on a annoncé que tous les conseils scolaires seraient tenus d'offrir le français de la quatrième à la douzième année.

Il est inquiétant de voir que le clivage entre les niveaux élémentaire et secondaire persiste toujours. Au premier, on constate, depuis 1970, de fortes hausses dans les taux d'inscription, tandis qu'au second, les taux ont diminué partout. La raison en est fort simple : à l'élémentaire, les écoliers sont à toutes fins utiles forcés de suivre le cours de français, qui n'est pourtant pas obligatoire, car aucune autre possibilité ne leur est offerte ; ce qui n'est pas le cas au secondaire où ils ont la faculté de choisir. Et, manifestement, ils choisissent autre chose. Nous avons du mal à saisir la logique qui sous-tend pareil régime pédagogique.

Immersion en français

Partout au pays, l'immersion en français progresse à un rythme incroyable. Les détracteurs de l'immersion comme moyen de favoriser la compréhension interlinguistique aiment citer des statistiques démontrant que les parents qui choisissent cette voie se soucient principalement des possibilités de carrière et de développement personnel qu'elle offre à leurs enfants. Pour notre part, nous ne voyons rien de mal à ce que les Canadiens soient incités à apprendre leur langue seconde, même si leurs motifs ne sont pas qu'altruistes. Il ne suffit certes pas de maîtriser une langue pour comprendre ceux qui la parlent ou la culture et le patrimoine qu'elle traduit, mais cela constitue au moins un point de départ à peu près indispensable. C'est d'ailleurs ce que déclarait dans son allocution à des élèves d'immersion au secondaire un des chefs de file des Francophones hors Québec :

> « Vous représentez une attitude nouvelle face au français et aux Francophones. . . Votre génération fera le pont, non seulement entre les deux communautés linguistiques, mais entre une génération qui reste hésitante et même parfois combative et une autre qui s'apprête à construire le pays moderne dont nous rêvons [1]. »

Bien qu'ils soient fort estimés, et peut-être justement parce qu'ils le sont, les programmes d'immersion suscitent beaucoup de difficultés et de controverses. Parmi les questions qui ont été soulevées en 1983, mais qui sont loin d'avoir été réglées, signalons l'accès garanti, le transport gratuit des élèves par autobus jusqu'aux écoles qui offrent les classes immersives et le temps consacré à l'enseignement du français. Ce n'est qu'au Manitoba et au Nouveau-Brunswick que l'immersion (sous réserve d'un nombre minimal d'inscriptions) est considérée comme un droit et non un privilège. Dans plusieurs collectivités, l'absence de moyens de transport ou, dans certains cas, le droit des conseils scolaires d'imposer aux parents un supplément pour ce service posent des problèmes épineux. De plus, malgré la multiplication des programmes offerts au secondaire, il ne s'agit pas toujours d'une véritable « immersion ». Même dans les dernières années de l'élémentaire, l'enseignement du français aux élèves des classes immersives occupe rarement plus d'une demi-journée, et très peu nombreux sont les élèves du secondaire qui soient « immergés » pour plus de 40 pour cent de la semaine scolaire. Peut-être vaudrait-il mieux parler, dans ce cas, de trempette en français . . .

Le reproche le plus grave que l'on ait fait à l'enseignement immersif, c'est d'être élitiste ou réservé essentiellement à la classe privilégiée. Selon nous, cette critique se trompe de cible, puisque les enfants ne sont tenus d'être ni riches ni titrés pour y être admis. Autrement dit, tant qu'on assurera un *accès raisonnablement*

[1] André Cloutier, président de l'ACFO. Propos reproduits dans *Le Métropolitain* (Toronto), 19 avril 1983.

équitable au programme, cette accusation demeure sans fondement. Rien ne prouve même qu'il faille posséder une intelligence supérieure pour parler deux langues ; les statistiques réunies à l'échelle du globe se prêteraient sans doute à une toute autre interprétation. Et ce n'est pas le débat autour de l'immersion qui va changer quoi que ce soit à la volonté de ceux qui se font un devoir de gravir l'échelle sociale de donner à leurs enfants toutes les chances possibles, y compris un bon enseignement des langues. Bref, l'argument de l'élitisme ne nous semble rien de plus qu'une tentative désespérée de mettre en doute un programme manifestement fructueux. Nous y gagnerions à l'écarter une fois pour toutes.

Progrès et problèmes

Quelles que soient les préférences de chacun en matière de régime d'enseignement, on peut dire que l'apprentissage de la langue seconde a connu cette année des progrès et des revers, de sorte que l'optimisme tout autant que le pessimisme sont sans doute de rigueur.

Dans les **Territoires du Nord-Ouest**, les élèves de Pine Point ont manifesté pendant deux jours contre l'absence d'un professeur de français à leur école secondaire, où 131 d'entre eux ont été forcés d'apprendre le français par correspondance.

À Faro, au **Yukon**, il a fallu annuler le programme d'immersion longue puisque la fermeture d'une mine a réduit la population de moitié.

En **Colombie-Britannique**, à peine plus de la moitié des conseils scolaires offre des cours de base de français dans leurs écoles élémentaires.

Les élèves des programmes d'immersion de l'**Alberta** pourront subir en français les examens provinciaux dans diverses matières. Tandis que des programmes immersifs étaient implantés dans de petits centres comme Wetaskiwin, l'expansion de celui offert dans une école secondaire de premier cycle à Calgary a fait l'objet d'une vive opposition.

Plusieurs collectivités de la **Saskatchewan** ont bénéficié de nouveaux programmes d'immersion longue, mais la participation aux cours de base de français au niveau élémentaire est de loin la plus faible au Canada (7,5 pour cent).

Au **Manitoba**, les parents d'élèves en immersion ont interjeté appel d'une décision dans laquelle le tribunal a reconnu que le conseil scolaire a le droit d'imposer un supplément pour le transport de leurs enfants par autobus jusqu'aux écoles offrant des classes immersives.

Malgré les déclarations du ministère de l'Éducation de l'**Ontario** exhortant les conseils scolaires à offrir des programmes d'immersion et leur proposant même à cette fin une aide financière, les collectivités du sud de la province, exception faite des grandes villes, y opposent toujours une fin de non-recevoir.

Sans compter le nombre important de ceux qui fréquentent l'ecole française au **Québec**, au-delà de 17 000 Anglo-Québécois sont inscrits à des programmes immersifs. Entre 1977-1978 et 1982-1983, la proportion d'écoliers anglophones en immersion est passée de 9,4 à 12,8 pour cent.

Au **Nouveau-Brunswick**, l'immersion jouit d'une vaste popularité. La plupart des districts scolaires anglais offrent les programmes longs et courts, qui à Moncton regroupent plus de 30 pour cent de la population étudiante anglophone.

En **Nouvelle-Écosse**, les *Canadian Parents for French* ont mené plusieurs campagnes visant à étendre les programmes d'immersion à l'échelle de la province. Malgré quelques déceptions (suppression, par exemple, de la classe immersive à Sydney), leurs initiatives ont été fructueuses à Annapolis Valley et à Cumberland, et l'on a approuvé en principe l'établissement d'un programme de ce genre au premier cycle du secondaire à Halifax.

À l'**île du Prince-Édouard**, l'immersion en français a suivi un parcours de montagnes russes. Dans une région, les défenseurs de cette méthode se sont butés à l'opposition de parents qui préféraient enrichir les programmes de base et qui considéraient l'immersion comme une cause de la baisse des inscriptions dans les écoles anglaises ordinaires. Ailleurs, cependant, on a multiplié les programmes enrichis destinés aux élèves du premier cycle du secondaire ayant fait leur élémentaire en immersion. Deux nouveaux programmes ont vu le jour et un troisième sera offert à compter de l'automne 1984.

Enfin, signalons une hausse de 28 pour cent en 1983-1984 par rapport à l'année précédente du nombre d'inscriptions aux cours immersifs offerts à **Terre-Neuve**. La plupart des écoliers participent aux programmes longs, mais le ministère de l'Éducation a commencé à en établir un pour ceux qui sont sur le point d'entrer en premier cycle de secondaire. À Saint-Jean, il y a cette année 350 enfants qui suivent des cours de français le samedi (âgés pour la plupart de moins de quinze ans et fréquentant les cours de base), soit deux fois plus que l'an dernier, et ils vont sûrement grossir les classes d'immersion.

L'anglais langue seconde au Québec

Depuis 1976-1977, le nombre de Francophones fréquentant les écoles de langue anglaise a diminué de moitié et 64 pour cent de ceux qui demeurent dans le système anglais sont à l'école secondaire. L'accessibilité à l'école anglaise étant de plus en plus limitée, on semble s'intéresser davantage à des moyens d'améliorer l'enseignement de l'anglais dans les établissements français. Mais en dehors des programmes de base, le choix est plutôt restreint. L'an dernier, la Commission scolaire de Châteauguay a contesté devant les tribunaux la légalité des règlements provinciaux interdisant l'enseignement de l'anglais comme langue seconde avant la quatrième année. L'affaire est en suspens et en attendant une décision, les professeurs continuent d'enseigner l'anglais dans les premières classes.

Au nom des règlements en matière d'éducation, on a suspendu, en 1983, le seul programme d'immersion en anglais de la province, celui de la Commission scolaire Baldwin-Cartier, offert depuis le début des années 1970. En septembre, la Commission a toutefois introduit des cours de base enrichis conformes au programme d'études pour la cinquième et la sixième années ainsi que pour le secondaire un.

La Commission scolaire des Mille-Îles a de son côté cherché à innover. Il s'est agi de tremper les élèves de la sixième année dans un « bain linguistique » anglais pendant cinq mois puis de les faire réintégrer leurs études en français. Nous ne voyons guère comment l'acquisition d'une connaissance solide et fonctionnelle de

l'anglais pourrait être à leur détriment, peu importe ce que l'avenir leur réserve. Il ne fait certes de tort à personne de se plonger à l'occasion dans l'étude d'une autre langue.

Les établissements postsecondaires : zéro degré

Pendant ce temps, les administrateurs d'universités tentaient toujours de s'apprivoiser à la notion apparemment révolutionnaire que l'enseignement de la langue seconde aurait éventuellement droit de cité dans leurs programmes. Peut-être faudrait-il leur rappeler que « docteurs, philosophes et sages » savent depuis fort longtemps qu'« il est impossible d'atteindre l'essentiel dans les questions divines et humaines sans une connaissance des autres langues[1] ». La preuve est loin d'être faite que, pourtant vieux de sept cents ans, ce message commence à pénétrer les campus canadiens ; mais nous avons peut-être un peu plus de raisons d'être optimistes, en 1983, quant aux possibilités d'apprentissage linguistique qu'offrent nos établissements de haut savoir.

Les universités de langue anglaise

Les parents, les étudiants et même quelques professeurs clairvoyants ont déjà commencé à faire sentir aux dirigeants de nos établissements postsecondaires anglophones qu'ils attendent d'eux qu'ils se mettent au diapason linguistique des années 1980. À une conférence organisée l'automne dernier au collège Glendon, à Toronto, par les *Canadian Parents for French*, ces trois groupes se sont réunis pour discuter de l'enseignement postsecondaire bilingue destiné aux Anglo-Ontariens. Voici comment un éditorialiste résumait les principales conclusions de cette rencontre :

> « Les établissements d'enseignement supérieur seront bientôt envahis par des jeunes qui auront appris le français dans des classes immersives et dont les parents voudront s'assurer qu'ils sont exposés à cette langue à l'école secondaire et à l'université. . . Les membres de cette nouvelle génération de Canadiens bilingues seront parmi les étudiants les plus intelligents et les plus ambitieux. L'université soucieuse de sa réputation ne pourra guère se permettre de les laisser pour compte[2]. »

Plus tôt dans l'année, *l'Université Carleton* a fait état des résultats d'une analyse des besoins portant sur l'enseignement du français au premier cycle. Selon l'étude, il existe un fâcheux écart entre le désir des étudiants de devenir bilingues et la nature et la quantité des possibilités qui leur sont offertes par les établissements postsecondaires[3]. D'après les auteurs du rapport, il faudra que les universités adoptent une optique globale et que des secteurs beaucoup plus nombreux du milieu universitaire s'occupent de dispenser un enseignement fonctionnel du français.

---

[1] Roger Bacon, *Opus Majus*, 1268. (Notre traduction.)
[2] *The Globe and Mail*, 14 novembre 1983. (Notre traduction.)
[3] *French Studies in the Undergraduate Curriculum*, Centre for Applied Language Studies, Carleton University, mai 1983.

Déjà, plusieurs universités ont pris des initiatives qui témoignent de leur volonté d'assumer une responsabilité accrue :

- L'*Université du Nouveau-Brunswick* a créé un poste de coordonnateur du français et elle offrira certains cours de sociologie, de psychologie et d'histoire dans cette langue.
- L'*Université Sainte-Anne* de la Nouvelle-Écosse a mis sur pied un programme d'immersion pour les étudiants désireux de suivre des cours en français.
- L'*Université de la Saskatchewan* offre un cours de sociologie en français. C'est une première.
- L'*Université de Western Ontario* offre un programme menant à un diplôme en terminologie juridique française.
- L'*Université de Waterloo* a établi un rapport énumérant ses activités en français, par exemple des cours en français des affaires et de français pour comptables, et proposant de nombreuses autres initiatives du genre.
- L'*Université de Windsor* a approuvé l'établissement d'un centre canadien-français pour répondre aux besoins linguistiques tant des Francophones que des non-Francophones.
- L'*Université Athabasca* a fixé comme condition d'obtention du diplôme de son nouveau Programme d'études canadiennes la connaissance du français ou d'une langue autochtone.
- Le *Centre universitaire Saint-Louis-Maillet* d'Edmunston prépare actuellement, à l'intention des sociétés de la région, des cours maison de français langue seconde.

Malgré ces initiatives encourageantes (mais hélas dispersées), l'indifférence des autorités universitaires demeure trop répandue. Il est démoralisant de constater que, l'année dernière, l'*Université de Victoria* était le seul établissement du genre au Canada à vouloir rétablir la connaissance de la langue seconde comme condition d'admission ; signalons même que certains se sont interrogés sur le bien-fondé de cette décision. Or, cette myopie ne serait-elle pas justement une des causes de tous ces à-coups, qui se traduisent par une hausse des inscriptions en français langue seconde à l'élémentaire, suivie d'une baisse au secondaire puis d'une remontée à l'université ?

Cela ne peut aboutir qu'à la collision. Ayant cherché à déterminer pourquoi l'on s'oppose tant à l'établissement de conditions d'admission, nous en sommes venus à conclure, à l'instar d'un professeur des États-Unis, qu'« il suffit d'être unilingue soi-même pour se convaincre, par principe, du caractère accessoire des langues[1] ». Nous espérons sincèrement voir les établissements de haut savoir adopter une attitude plus réaliste. Dans une récente affiche, l'Association des universités et collèges du Canada déclarait qu'ils avaient « l'avenir en têtes... ».

[1] Richard D. Lambert, dans *Profession '82*, Modern Language Association of America. (Notre traduction.)

Quand donc se mettront-elles en tête qu'il y va de leur devoir social de favoriser l'épanouissement du bilinguisme auquel nombre de jeunes Canadiens aspirent ?

Établissements en dehors du Québec

Le fait que nos institutions bilingues et de langue française en dehors du Québec puissent tenir bon par les temps qui courent relève du prodige. Certaines ont même réussi à offrir de nouveaux programmes dans des disciplines en grande demande. Au *collège Glendon* de Toronto, par exemple, la moitié du nouveau programme d'études en informatique sera donné en français. En Alberta, on a enregistré des progrès manifestes : le nombre d'étudiants inscrits à plein temps à la *Faculté Saint-Jean* d'Edmonton a augmenté de plus de 70 pour cent en cinq ans. L'*Université Sainte-Anne*, en Nouvelle-Écosse, a quant à elle lancé un programme d'études commerciales de quatre ans. En Ontario, grande première : les diplômés en droit francophones de l'*Université d'Ottawa* ont prêté serment en français et le premier cours d'admission au barreau en français a été approuvé et sera offert dès l'an prochain. On a également tenté un projet d'enseignement de la langue seconde à cet établissement bilingue : des parties d'un cursus de psychologie ont été enseignées en français aux Anglophones et en anglais aux Francophones. Les résultats de l'essai ont étayé l'hypothèse qu'il était possible de perfectionner les compétences linguistiques sans nuire à l'apprentissage de la matière. Le principe de l'immersion obtient enfin ses titres universitaires !

Le comité Parrott sur l'enseignement universitaire dans le nord-est de l'Ontario a par ailleurs servi à cristalliser les besoins de la minorité francophone sur le plan de l'instruction postsecondaire. Dans son rapport, il recommande notamment la fusion de quatre établissements postsecondaires de cette région et propose un mécanisme complexe visant à garantir à la minorité une juste représentation au sein des organes décisionnels de la nouvelle entité. Tout en défendant le principe de l'égalité de traitement à l'égard des Franco-Ontariens, le Comité ne semble pas convaincu de la nécessité de multiplier le nombre de programmes offerts en français. Cela nous déçoit. À la fin de l'année, le gouvernement provincial n'avait pas encore fait connaître sa réaction aux constatations et propositions contenues dans ce document.

Au Nouveau-Brunswick, les gouvernements fédéral et provincial ont versé plus de 4,6 millions de dollars aux collèges communautaires pour leur permettre d'élaborer dans les deux langues des cours de formation professionnelle. Les programmes en français seront offerts aux campus Moncton et Bathurst du *Collège communautaire du Nouveau-Brunswick*.

Nous devons enfin accorder une mention honorable au Centre d'études bilingues de l'*Université de Régina*, qui continue d'offrir un baccalauréat ès arts bilingue. Les étudiants peuvent y suivre en français entre 40 et 60 pour cent de leurs cours portant sur des sujets variés, dont les mathématiques et l'informatique. Si cela est possible à Régina, pourquoi pas ailleurs ?

Malgré les efforts louables qui ont été déployés d'est en ouest, en passant par Moncton, Pointe-de-l'Église, Sudbury et Saint-Boniface, nous ne pouvons nier qu'il existe encore de graves lacunes dans l'enseignement postsecondaire en français en dehors du Québec. Indépendamment du principe de réciprocité en matière de relations intergouvernementales — qu'on peut trouver défendable ou non — le fait

est que, avant que nous puissions nous féliciter des progrès accomplis sur le front de l'enseignement dans la langue minoritaire, il faudra que les étudiants francophones du niveau postsecondaire en dehors du Québec puissent jouir de possibilités se rapprochant davantage de celles offertes à leurs pairs anglo-québécois.

Québec

Peu de Francophones au Québec peuvent espérer compléter leurs études postsecondaires sans connaître et utiliser l'anglais. Cela est aussi inéluctable aujourd'hui qu'hier. Il se pourrait même que le fait d'avoir consacré moins de temps à l'apprentissage de cette langue pendant leurs études primaires et secondaires et les exigences linguistiques de la réalité universitaire au Canada et ailleurs, influent sur leur choix d'établissements postsecondaires. Entre 1978 et 1981, selon les chiffres les plus récents, le nombre de Francophones inscrits à des universités de langue anglaise est passé de 6 852 à 10 308.

Ces dernières tendent d'ailleurs à signaler que la proportion accrue de Francophones parmi leur population étudiante (20,4 pour cent en 1981) traduit bien leur évolution. Mais en fin de compte, ces chiffres éclipsent le fait que les établissements en question ne s'emploient guère à promouvoir la connaissance de la langue seconde auprès de leurs étudiants anglophones. Ils semblent plutôt s'en remettre aux niveaux primaire et secondaire. C'est là une grande imprudence à notre avis, quand on sait que pour prendre leur place au sein de la collectivité québécoise les futurs spécialistes devront être très compétents en français.

La formation des enseignants

Tous les niveaux et tous les milieux d'enseignement de la langue souhaitent évidemment trouver une source sûre de maîtres qualifiés. Or voici que plusieurs universités ont entrepris de combler les lacunes. La pénurie d'enseignants s'est surtout fait sentir dans l'Ouest, où les programmes d'immersion ont pris un essor phénoménal, et il est encourageant de voir que trois établissements de cette région ont mis au point des programmes de formation. L'*Université de Régina* a accueilli son premier groupe de maîtres-étudiants à un nouveau programme bilingue menant à un baccalauréat en éducation et destiné à ceux qui souhaitent enseigner dans des écoles françaises ou des classes d'immersion. Pour sa part, l'*Université de la Colombie-Britannique* offre maintenant aux enseignants des cours immersifs et un programme cadre qui aboutit à un certificat spécial. Enfin, l'*Université Simon Fraser* propose aussi une formation aux enseignants en immersion.

Ailleurs, les programmes permettant une spécialisation en immersion brillent plutôt par leur absence. Certaines universités offrent toutefois des cours et des programmes destinés à former des spécialistes en enseignement de la langue seconde; c'est le cas par exemple de l'*Université d'Ottawa*, où les étudiants peuvent prendre une maîtrise en éducation avec spécialisation dans l'enseignement de la langue seconde, de l'*Université Dalhousie*, qui offre une maîtrise en éducation pour l'enseignement du français comme langue seconde, et de l'*Université Sainte-Anne* qui, pendant l'été, organise un enseignement immersif pour les professeurs de français.

Espérons que ces initiatives présagent de la prise en considération, par nos établissements d'enseignement supérieur, de l'importance de cette question au niveau postsecondaire. Ce n'est sans doute pas demain qu'on réalisera un

consensus national sur la question, mais les mesures prises pour répondre aux besoins régionaux semblent être un pas dans la bonne voie.

Les activités parascolaires : petit train peut aller loin

S'il existait un prix pour activité incontestée, il faudrait année après année le décerner aux échanges bilingues. Nul autre aspect de l'enseignement des langues ne rallie autant l'unanimité que ces programmes qui, personne ne s'en étonnera, jouissent d'une immense popularité. On s'explique donc assez difficilement que si peu de nos jeunes puissent profiter de ces possibilités, d'un coût pourtant modeste.

Les participants nous répètent constamment que le fait d'avoir pu utiliser la langue en dehors du milieu scolaire leur a permis de transformer des balbutiements hésitants en une connaissance vivante et familière. Un étudiant a écrit, au sujet d'un échange interlinguistique : « Je pense avoir appris plus de grammaire et de vocabulaire français en deux semaines qu'en quatre ans de cours de langue[1]. » Il se faisait en cela le porte-parole de beaucoup de ses confrères.

Programmes d'échanges

Les organisateurs des programmes d'échanges ont été forcés de se serrer la ceinture en 1983. Et pourtant, malgré des réductions dans les subventions et l'augmentation ininterrompue des frais de déplacements, ils s'en sont honorablement tirés, avec une baisse minime du nombre de participants.

- Malgré une réduction de 16 pour cent par rapport à l'année précédente du montant de ses subventions, *Hospitalité Canada* a continué d'appuyer toute une série d'échanges.
- *La Société éducative de visites et d'échanges du Canada* a pour sa part organisé, en 1983, près de 8 000 visites au titre de ses programmes d'été et de l'année scolaire, la plupart entre le Québec et l'Ontario.
- D'autres organismes comme le YMCA, le Conseil canadien des chrétiens et des juifs, le Programme d'échange d'étudiants du Canada et le Conseil des 4-H du Canada ont aussi organisé, en 1983, de nombreux échanges entre les deux groupes linguistiques.

Derrière plus d'un jeune Canadien bilingue se cache un ancien du programme Bourses pour les cours d'été de langue seconde ou un ancien moniteur de langue seconde. Ces initiatives du Secrétariat d'État sont destinées aux étudiants d'une minorité linguistique et à ceux qui apprennent leur langue seconde. Afin de donner une idée de la demande, signalons que, pour le programme de bourses, une requête sur trois est acceptée et, pour le programme des moniteurs, une sur quatre.

[1] Notre traduction.

Compte tenu de l'intérêt manifesté pour ces programmes et de leur succès indéniable, il est certes temps que le gouvernement fédéral délie les cordons de sa bourse et augmente les crédits qui y sont affectés. Il est illogique de faire de grandes déclarations sur la nécessité d'enseigner les langues aux jeunes plutôt qu'aux fonctionnaires grisonnants et de ne pas dégager les sommes requises. Ces deux modestes programmes, dont les dépenses totales ne dépassent pas 13 millions de dollars, sont parmi les initiatives les plus positives et les plus fructueuses jamais entreprises pour la cause des langues officielles. Comparons cela aux sommes astronomiques que coûtent la formation et d'autres programmes visant des milliers de fonctionnaires ; à elle seule, par exemple, la fameuse prime au bilinguisme engloutit près de 40 millions de dollars. Combien de temps encore faudra-t-il s'évertuer à mettre en doute l'enthousiasme et le bilinguisme d'un fort contingent de fonctionnaires prétendument diplômés des cours de langue et laisser le Programme de moniteurs, pourtant capable de produire de vrais bilingues, languir avec des crédits tout juste suffisants pour guère plus d'un millier de participants ? Il serait peut-être utile de passer en revue quelques notions de base relatives au rapport coût-efficacité.

Nous disons chapeau aux responsables de ces nombreuses activités et aux milliers d'adultes qui, convaincus que l'éducation est vraiment un processus permanent, se sont mis à l'étude de leur langue seconde ! Nous déplorons toutefois que si peu de Canadiens puissent profiter de cette expérience enrichissante. Sans nier le fait que nous traversons une période difficile et que les pouvoirs publics ne peuvent être le seul soutien de ces initiatives, et ne doivent pas l'être, il nous semble opportun de donner aux programmes d'échange, dans l'intérêt de nos jeunes, une généreuse injection de fonds qui ne pèserait en fin de compte pas très lourd dans les budgets actuels du gouvernement.

La réalité quotidienne

PARTIE II

La *Charte canadienne des droits et libertés*, qui fait partie intégrante de notre loi fondamentale, consacre le droit des citoyens d'être servis par l'administration fédérale dans l'une ou l'autre de nos deux langues officielles. À n'en pas douter, cela renforce la *Loi sur les langues officielles*. Mais en ce qui nous concerne, ce programme a toujours représenté beaucoup plus que la simple promesse de s'efforcer de traiter avec les Canadiens en anglais et en français. La Commission B. B. l'avait conçu comme partie d'un contrat d'association qui, en mettant scrupuleusement les deux langues à égalité, pourrait contrer la polarisation linguistique qui menaçait de diviser le pays. Mais vingt ans plus tard, il n'y a toujours pas de réponse catégorique aux deux interrogations suivantes : jusqu'à quel point le bilinguisme fédéral est-il une réalité ? Jusqu'à quel point cette réalité existe-t-elle ?

Le français occupe à l'évidence dans le Canada contemporain une tout autre place qu'au début des années soixante. Pourtant, la Fonction publique fédérale n'a pas péché par excès de zèle pour assurer l'égalité des deux langues partout et chaque fois qu'il y a demande. Résultat, nous sommes constamment tiraillés entre deux sentiments opposés. D'un côté, il nous paraît évident que le pays change peu à peu ; de l'autre, il nous faut bien voir que les communautés de langue minoritaire perdent rapidement du terrain alors que certains bureaucrates fédéraux font moins qu'ils ne le pourraient pour enrayer ce mouvement.

Du baume au cœur

Si vieillir ne va pas sans inconvénients, ce phénomène s'accompagne aussi de certains avantages. Linguistiquement parlant, cela nous permet à tout le moins de mesurer les effets de l'action patiente et obstinée de l'affouillement. Parmi les diverses transformations — dont on ne doit pas sous-estimer l'importance symbolique — qui ont fait surface en 1983, et que nous appelions de nos vœux depuis longtemps, signalons l'instauration de l'interprétation simultanée à la Cour suprême du Canada ; un accord, qui s'est fait attendre, avec la Commission des sépultures de guerre du Commonwealth à propos de la signalisation systématiquement bilingue aux approches d'un certain nombre de cimetières en France qui présentent un intérêt pour des Canadiens ; des cours qui permettront aux pages du Parlement de remplir leurs fonctions en français comme en anglais ; enfin, un progrès modeste, annonciateur peut-être d'une petite révolution bilingue dans les stations-service de Petro-Canada. Ces améliorations peuvent paraître bien accessoires. À certains égards, certes, mais elles permettent surtout de prouver que, même dans les cas les plus manifestes, l'égalité ne se fait pas du jour au lendemain. Par contre, quand on l'obtient, on ne l'en apprécie que plus.

L'offre qui précède la demande

Le principe du service offert spontanément ou systématiquement dans les deux langues — qui n'a rien à voir avec les flottements et les tergiversations d'hier — est désormais devenu tellement acquis que le gouvernement a fini par croire qu'il l'avait inventé. Mais il y aura toujours un hiatus entre la théorie et la pratique. En dehors de centres manifestement bilingues comme Ottawa ou Montréal, la demande de services dans la langue de la minorité ressemble à une fleur frileuse qui ne se décide pas à éclore. Il importe donc de s'organiser pour faire connaître à la minorité certains services fédéraux précis et s'assurer qu'ils sont véritablement accessibles.

Les bureaux des services du gouvernement

Entre diverses solutions, il en est une qui fait ses preuves : le Bureau des services du gouvernement canadien. Ayant déjà des antennes dans onze villes du pays[1], il dispose d'une capacité bilingue permanente et dirige les clients de la minorité vers des sources d'information et d'aide dans leur langue. Sans se substituer, bien évidemment, au service sur place dans les deux langues, cette formule marque un net progrès par rapport aux improvisations d'hier. Il faut prendre tous les moyens possibles pour faire connaître son existence aux minorités — leurs journaux, des affiches, des calendriers, etc.

Dans le même ordre d'idées, il va de soi que les services bilingues doivent être — l'ingéniosité aidant — clairement définis et identifiés, de telle sorte que monsieur et madame tout-le-monde s'y retrouvent. Cela implique que des porte-parole de l'administration et les collectivités de langue minoritaire s'asseoient autour de la même table pour chercher comment optimiser les services, en les regroupant dans un petit nombre de bureaux, en choisissant le meilleur endroit et

[1] Vancouver, Edmonton, Calgary, Regina, Winnipeg, Toronto, Montréal, Québec, Moncton, Halifax et Saint-Jean.

la meilleure méthode pour les offrir. Reste alors à en faire état largement pour que le public sache où aller et à quoi s'attendre. Quand la glace est rompue et que certains rapports de confiance se nouent, ces contacts personnels donnent des résultats étonnants. Ils ont aussi le grand avantage de donner aux intéressés une cause concrète, précise, sur laquelle mobiliser la « minorité silencieuse », qui a entendu parler des droits linguistiques, mais n'a jamais su par où commencer pour s'en prévaloir.

La Commission de l'emploi et de l'immigration : achat de cours

Dans cette même veine, et aiguillonnés par diverses plaintes, nous avons incité la Commission à donner plein effet à sa politique qui a pour objet de mettre à la disposition de la minorité linguistique, dans sa langue, des programmes de formation de la main-d'œuvre. Les gestionnaires locaux avaient pris en effet la fâcheuse habitude d'encourager les stagiaires concernés à « être réalistes » et à préférer des « cours bilingues » qui ne tardaient pas à devenir unilingues, dans la mauvaise langue, bien sûr, et pour de mauvaises raisons. Sans prétendre que le problème est complètement résolu, nous sommes heureux de noter la coopération de la Commission qui a fait savoir aux établissements de formation et aux futurs candidats que cette politique existait bel et bien et devait être appliquée. Souhaitons qu'avec le temps les mentalités évolueront dans le bon sens.

Même les ministères que nous avons surpris à somnoler ne sont plus aussi enclins que naguère à s'abriter derrière cette excuse inadmissible : c'est la faute du « minoritaire » qui a le culot d'essayer d'exercer son droit d'être servi dans sa langue. En 1983, les administrations incriminées ne cherchent plus comme avant à se dérober, comme l'illustre cette réaction de Douanes et Accise :

> L'administrateur. . . reconnaît qu'il y a un manque de service actif et, afin d'éviter qu'une plainte de ce genre ne survienne à nouveau, il discutera de cette question au cours d'un entretien formel avec le surintendant responsable . . . et s'assurera que les mesures nécessaires seront prises pour remédier à cette situation.

Sont-elles aux petits soins ?

Sondage téléphonique dans les régions bilingues

Les administrations fédérales peuvent-elles s'attendre à ce qu'on les couvre de fleurs au sujet de leurs prestations bilingues ? Pas toutes, assurément. Ainsi, il nous aurait paru normal que les bureaux fédéraux qui sont inscrits dans les deux langues officielles dans les pages bleues des annuaires téléphoniques des centres désignés bilingues comme Winnipeg, Sudbury, Toronto, Montréal et Moncton répondent au téléphone en français et en anglais — façon habituelle d'indiquer que le service est disponible — et de faire suivre cet accueil d'un service rapide dans la langue du client. Or, au vu des échantillonnages, nous avons reçu quelques douches froides dans un cas comme dans l'autre. On trouvera les résultats d'un sondage téléphonique effectué pendant l'été, à la page suivante.

Ces chiffres sont inacceptables. Ils confirment qu'il existe un fossé profond entre les projets et la performance. Vous nous direz que les plus grands malades — Winnipeg et Toronto — ont justement été les derniers à se joindre au club des régions bilingues. Mais deux ans devraient suffire largement pour que des administrations apprennent le b a ba du savoir-vivre téléphonique dans les deux

Ville	Nombre d'administrations	Nombre d'appels reçus	Accueil bilingue (%)	Renseignements dans la langue de la minorité (%)[1]
Winnipeg	82	178	38	64
Sudbury	47	47	51	87
Toronto	140	158	17	40
Montreal	179	202	85	87
Moncton	89	132	51	70

[1] Dans pres d'un tiers des cas, les appels sont transmis a une autre personne

langues. Il est vrai qu'une fois franchie la barriere de l'accueil unilingue, vous aurez un peu plus de chances de vous faire servir dans votre langue. Mais que dire des quelques cas, si infimes soient-ils, ou le ministere a tout simplement raccroche au nez de celui qui avait la temerite d'utiliser la langue de la minorite.

Des pratiques en affaires. . .

Communications avec les fournisseurs francophones au Québec

La question de savoir dans quelle mesure les organismes federaux faisant affaires au Quebec negocient en français a ete soulevee a plusieurs reprises ces temps derniers. Le bruit courait, en effet, que des ministères comme Approvisionnements et Services, Travaux publics et plusieurs societes de la Couronne laissaient d'une certaine maniere entendre à leurs fournisseurs francophones qu'il serait de leur intérêt de traiter avec eux en anglais. Le Conseil du Tresor a fait enquête sur un certain nombre de ministères et, de notre côté, nous poursuivons notre étude sur cinq societes de la Couronne. Nous ne possedons pas encore les resultats détaillés, mais voici quelques points qui méritent que l'on s'y arrête :

- bien que les appels d'offres soient toujours bilingues, un certain nombre de fournisseurs francophones indiquent une « preference » pour travailler dans les deux langues ou en anglais ;

- la plupart de ces fournisseurs se refusent à preciser les raisons de cette préference, mais on peut penser que l'absence de plans et devis en français, l'image éminemment anglophone que projettent certaines administrations ainsi que le don qu'ont certains fournisseurs de lire entre les lignes quand il s'agit d'obtenir un contrat, sont ici des facteurs de poids ;

- dans certains cas, du moins, on peut confirmer sur-le-champ l'absence de plans en français et l'image anglophone projetee. D'ailleurs, sans dire que le federal exerce des pressions delibérées, les fournisseurs se rendent compte fort probablement qu'il est de leur intérêt de ne pas faire de remous en insistant pour traiter en français.

Ces façons de faire vont manifestement à l'encontre de la politique d'offre active ou spontanée du service en français. D'ailleurs, il arrive que la composition, la répartition et les connaissances en langue seconde du personnel fédéral en cause nous fassent douter sérieusement de la *possibilité matérielle* pour le ministère ou l'organisme de traiter en français. Certains des intéressés sont eux-mêmes conscients de leurs limites. Ces administrations devront vraiment prendre le taureau par les cornes pour en arriver à se doter de la capacité langagière voulue. C'est le seul moyen de convaincre les fournisseurs francophones que les marchés de l'État sont accessibles aussi bien en français qu'en anglais.

Jeux de devinettes

Si, comme le disait Emerson, la logique est le Bonhomme Sept heures des petits esprits, les services bilingues fédéraux n'ont sûrement rien à craindre à ce chapitre. Leur répertoire de tours de passe-passe est remarquablement varié : ainsi, un seul et même organisme peut, selon l'endroit et le moment, dispenser une gamme pour le moins discordante de prestations bilingues ; dans d'autres cas, le client ne peut jamais savoir à quoi s'attendre, le service étant offert par une institution mais non par une autre, et cela dans une même région.

Dans la même institution

La même Commission de l'Emploi et de l'Immigration, qui s'enorgueillit à juste titre d'offrir des services français réels à Toronto, fait beaucoup moins bien en anglais dans les Cantons de l'Est, ou est fort capable de dire à un Francophone de Peace River : « Votre anglais est excellent ; cela ne devrait pas vous gêner que l'on vous serve dans cette langue[1] . » Elle peut aussi avoir deux poids, deux mesures comme on a pu le constater à propos de l'engagement d'un menuisier bilingue au Centre du folklore franco-ontarien à Sudbury, où elle a invoqué son « droit de contester la nécessité de formuler des critères linguistiques dans ces offres d'emploi à cause des exigences en matière de discrimination de la législation relative aux droits de la personne[1] ». Aurait-elle recouru aux mêmes arguments s'il se fut agi d'une demande exigeant l'autre langue officielle? Il est permis d'en douter. . . Nous n'apprécions pas l'égalité à sens unique.

Lorsque nous reprochons au gouvernement son incapacité d'assurer des prestations uniformes acceptables, le Conseil du Trésor nous donne parfois l'impression qu'il ne voit pas très bien de quoi nous parlons. Il semble penser que notre Bureau vise une sorte d'uniformité pancanadienne absolue et utopique ou une normalisation ultra-contraignante des services. La réalité est beaucoup plus terre à terre : les ministères qui servent les clients de langue minoritaire doivent disposer de la capacité minimale voulue. Il est absolument inacceptable, par exemple, que neuf des grandes administrations fédérales soient aussi démunies à cet égard à l'ouest du Manitoba et à l'est du Nouveau-Brunswick[2].

---

[1] Notre traduction

[2] Agriculture, Emploi et Immigration, Énergie, Mines et Ressources, Santé nationale et Bien-être social, Travaux publics, GRC, Revenu national (Douanes et Accise), Approvisionnements et Services, Transports comptent moins de 1 pour cent de personnel bilingue dans au moins deux des provinces suivantes : la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan, la Nouvelle-Écosse, l'île du Prince-Édouard, Terre-Neuve.

Signalisation

Le service direct n'est pas tout. D'une urgence aiguë, la question de la publicité fédérale exigeait du gouvernement une action plus que prompte. Cela fait-il vraiment plus de *trois ans* que nous avons entrepris de persuader le Conseil du Trésor d'utiliser son influence pour rationaliser et généraliser l'emploi de panneaux fédéraux bilingues ? Au moment de la préparation de ce rapport, cela faisait plus de dix-huit mois qu'un groupe de travail ministériel en avait approuvé le principe, et au moins six mois que les essais sur le terrain avaient été menés avec succès. Si cette proposition finit par arriver au Cabinet en 1984, tel que promis, peut-être pourrons-nous saluer son application sous forme de règle administrative vers la même époque, l'an prochain.

La roulette linguistique

Air Canada et Postes Canada

L'irrégularité : voilà qui doit à tout prix être banni des services de l'État. N'empêche qu'aucun organisme ni aucun endroit ne semble à l'abri des aléas linguistiques. Air Canada est toujours capable de scandaliser un Francophone de Montréal qui téléphonait pour se renseigner sur un vol. La Société avait prévu un enregistrement en anglais qui disait : « L'enregistrement français n'est pas encore disponible, nous l'enregistrerons le plus tôt possible[1]. » C'est vraiment diabolique. Comment peut-on se permettre un tel gâchis linguistique en plein cœur de la francophonie ! Postes Canada, de son côté, s'est fait un plaisir de nous informer que « à l'exception en moyenne de deux heures et demie par semaine », grâce à son système de rotation du personnel, la poste de Blind River (dont 28,6 pour cent des habitants sont de langue maternelle française) était en mesure de servir ses clients dans l'une ou l'autre langue officielle. Ah ! ces clients de la minorité qui se rebiffent contre la loi des moyennes. . . Il leur faut prendre leur mal en patience, car « toute modification au régime de travail actuellement en vigueur à ce bureau est sujette au processus de consultation exigé dans notre convention avec le Syndicat des postiers du Canada ». Alors, quoi de neuf ?

Vive la différence !

Conseil consultatif de la situation de la femme

Les oublis ou négligences sont légion, mais très peu sont pardonnables. Avec le temps, nous acceptons de moins en moins les réponses fumeuses qui cherchent à nous faire comprendre, en cachant à peine l'irritation, que les inégalités de service en anglais ou en français constituent un problème bien secondaire sinon infime. Lorsque nous lui avons fait part des plaintes le concernant à propos de la réception unilingue du bureau de Winnipeg, le Conseil consultatif de la situation de la femme s'est empressé de répondre : « Nous avons pris des dispositions pour que les rares appels téléphoniques français soient reçus par une personne occupant des locaux proches. . . Soyez assuré de nos intentions fermes de doter l'un et l'autre de ces postes (de standardiste), le moment propice venu, selon les exigences de la *Loi sur les langues officielles.* » Devant ces propos, une mauvaise pensée nous effleure : le Conseil comprend-il le sens de l'expression « égalité de statut »?

---

[1] Notre traduction.

Transports Canada

Si vous étiez un voyageur — et de surcroît contribuable — dans un pays officiellement bilingue, trouveriez-vous normal, voire obligatoire, que les annonces élémentaires concernant la sécurité se fassent dans les deux langues officielles ? À la suite de nos interventions, Transports Canada est parvenu à cette conclusion il y a plusieurs années, mais n'a pas encore réussi à convaincre les compagnies aériennes, notamment les canadiennes, que cette façon de faire s'impose. Pour l'instant, tandis que les négociations ministérielles traînent en longueur, mettons les Canadiens en garde : le français dans l'air n'est pas encore l'égal de l'anglais, puisque la sécurité des passagers ne s'applique pas de la même façon aux Anglophones comme aux Francophones.

Douanes et Accise

Pour sa part, Douanes et Accise l'a pris de haut quand nous lui avons recommandé « . . .de prendre les mesures correctrices ou les mesures disciplinaires appropriées dans tous les cas de non-respect des exigences en matière de langues officielles ». Ce plaidoyer direct en faveur des nombreux contribuables offensés a été reçu avec un grand détachement : « . . . il n'est pas dans l'intérêt du programme des langues officielles d'y associer de façon formelle l'aspect disciplinaire ». Ne prenons surtout pas les choux pour des raves !

Tour régional

Il ne faut pas s'attendre à ce que, le moment venu, les services bilingues soient partout et toujours à leur summum. En effet, comme le faisait remarquer un plaignant qui avait des raisons de se mettre en furie, faut-il vraiment s'inquiéter du « French Power » dans la Capitale nationale quand l'hôtel Château Laurier du CN, au centre-ville d'Ottawa, est systématiquement pris au dépourvu pour traiter en français avec des Francophones qui s'affirment comme tels ? Quand, d'autre part, les bilingues à prime qui foisonnent à Ottawa (ils n'étaient pas loin de 33 000 d'après les derniers chiffres) donnent parfois l'impression de négliger leur devoir linguistique, à quoi peuvent s'attendre les citoyens canadiens en quête de service dans les coins les moins pourvus du pays ?

L'Ouest

Si les prestations actuelles en français de la plupart des services fédéraux devaient motiver les Francophones de l'Ouest à garder vivante la flamme linguistique, la cause serait entendue une fois pour toutes. Comme le tableau suivant l'indique, les quelque 800 fonctionnaires bilingues dans les quatre provinces de l'Ouest, servent en théorie quelque chose comme 185 000 Francophones. Or, considérant l'éparpillement de cet effectif dans de nombreuses administrations et la superficie de l'Ouest canadien, il ne faut pas s'étonner de recevoir des plaintes. Le plus curieux, c'est que nous n'en soyons pas submergés.

Mettez-vous un moment à la place du monsieur qui, leurré par un panneau annonçant un service bilingue, essaie d'obtenir une prestation de ce genre au Bureau de la sécurité du revenu de Régina. Ce jour-là, personne ne pouvait satisfaire notre homme, mais, complaisants, les fonctionnaires ont signalé qu'il pourrait se faire servir en français à Prince-Albert — à quelque deux cents milles de là. . . une paille ! Passant justement par cette ville deux mois plus tard, il décide de tenter sa chance, mais se heurte à un enregistrement, en anglais seulement, qui le renvoie à

	Population de langue maternelle française Nbre	%	Effectif total des fonctionnaires Nbre	Fonctionnaires francophones[1] Nbre	%	Postes bilingues pourvus Nbre	%	Titulaires bilingues qualifies Nbre	%
Colombie-Britannique	45 615		20 598	230		210		166	
Alberta	62 145		13 702	309		222		195	
Saskatchewan	25 540		6 088	67		113		88	
Manitoba (dont Winnipeg)	52 855		9 690	335		401		324	
Total	**186 855**		**50 078**	**941**		**946**		**773**	

[1] Employes qui declarent que leur premiere langue officielle est le français

Sources : Statistique Canada, Recensement de 1981. Systeme d'information des langues officielles, decembre 1983.

Saskatoon. Se sentant pres du but, il appelle Saskatoon ou, deception, ce n'est pas là non plus un bon jour pour le français. Mais on lui conseille cependant d'essayer Régina. Avec une patience d'ange, c'est ce qu'il fait quelques jours plus tard. À sa question étonnamment joviale « Offrez-vous un service en français aujourd'hui ?[1] », on lui répond par cette joyeuse boutade: « Il n'y a *pratiquement pas* de service aujourd'hui ![1] », tout en prenant note de son numero de telephone, histoire de le rappeler. Mais quand, lasse, celui-ci a contacte notre bureau, il n'avait toujours pas entendu parler de Regina.

Ontario

En dehors de la région de la Capitale, le nombre des fonctionnaires bilingues en Ontario croit aussi, comme en témoigne le tableau a la page suivante.

Mais un peu moins de 2 000 bilingues pour servir une population de langue maternelle française de près d'un tiers de million concentrée dans quatre régions — le Nord, l'Est, Toronto et le Sud-Ouest — ne vont pas convaincre beaucoup de Franco-Ontariens que leur cause est prise au sérieux. Près du quart des plaintes reçues par notre Bureau au sujet de la langue de service (en dehors de la région de la Capitale) viennent de l'Ontario, ou la performance du fédéral est pour le moins inégale. Voici quelques éclaircies dans un ciel plutôt gris.

- par suite d'une plainte, le port de Toronto (Harbourfront) a pris la décision judicieuse d'ériger plusieurs grands panneaux bilingues, ce qui fait beaucoup mieux ressortir l'une de nos langues officielles dans cette région nouvellement déclarée bilingue ;

[1] Notre traduction

	Population de langue maternelle française		Effectif total des fonctionnaires	Fonctionnaires francophones[1]		Postes bilingues pourvus		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Regions bilingues	217 560		3 509	788		1 018		874	
Regions non bilingues	144 880		33 358	917		1 380		1 166	
Total	362 440		36 867	1 715		2 398		2 040	

[1] Employés qui déclarent que leur première langue officielle est le français.

Sources : Statistique Canada, Recensement de 1981, Système d'information des langues officielles, décembre 1983

- la GRC a mené avec dynamisme un programme de liaison à Toronto et dans le sud de l'Ontario en utilisant divers supports d'information pour faire connaître son aptitude à servir le public en français et en anglais ;

- Agriculture Canada se vante désormais d'un service bilingue, permanent et complet, dans la région de Chatham ;

- en revanche, les Douanes sont incapables de fournir le moindre service satisfaisant dans la région de Windsor-Niagara ; Air Canada est apparemment impuissante à fournir un service bilingue minimal et raisonnable aux aéroports de Timmins et de Sudbury ; et, à Elliot Lake et Penetang, Postes Canada continue à respecter les clauses d'ancienneté dans ses conventions collectives au détriment de la Constitution canadienne et de la *Loi sur les langues officielles*.

Ces régions possèdent toutes des représentants de la collectivité francophone maintenant rompus aux discussions linguistiques franches avec les gestionnaires fédéraux concernés. Emploi et Immigration, probablement le ministère le plus actif, a rencontré des porte-parole francophones aux quatre coins de la province pour trouver des solutions locales aux problèmes locaux et faire en sorte que toutes les parties s'entendent sur ce qui peut être fait, et dans quels délais. Cette communication interpersonnelle, même lorsqu'il y a divergence de vues, permet de ramener utilement les débats sur les aspects concrets du service et de ranger dans le placard les stéréotypes qu'on entretenait de chaque côté de la clôture. Nous calculons cependant que, au grand maximum, un organisme fédéral d'envergure sur dix a essayé cette formule.

Région de la Capitale nationale

Par rapport à d'autres régions, la Capitale nationale regorge de ressources bilingues, du moins en apparence. De fait, comme le tableau ci-dessous le montre, peut-être y compte-t-on au moins un fonctionnaire bilingue pour dix personnes de langue maternelle française. Même si la mission de ces employés ne vise pas exclusivement ou principalement la collectivité locale, ils forment une

concentration de compétences assez extraordinaire comparativement à la situation fort dégarnie ailleurs.

Cela s'est traduit notamment par la transformation complète du Bytown des jours anciens. La région d'Ottawa-Hull est devenue un endroit où le français sert librement et où la majorité des administrations fédérales fournissent un service réel et convaincant dans les deux langues officielles. Le Centre national des Arts, les Archives nationales, le Parlement même ne sont peut-être pas le fin du fin en matière de bilinguisme spontané, mais ils se défendent assez bien. Même si Douanes et Accise a dû s'excuser, malgré un effectif de 12 agents bilingues sur 23, parce que le service en français n'était temporairement pas disponible à l'aéroport d'Ottawa un jour de l'été dernier, on est loin de l'univers complètement unilingue d'antan à l'aéroport international de la Capitale.

	Population de langue maternelle française		Effectif total des fonctionnaires	Fonctionnaires francophones[1]		Postes bilingues pourvus		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Région de la Capitale nationale	253 825		75 735	[illegible]		[illegible]		[illegible]	

[1] Employés qui déclarent que leur première langue officielle est le français

Sources : Statistique Canada. Recensement de 1981. Système d'information des langues officielles, décembre 1983

Cela dit, il est sans doute trop tôt pour affirmer que l'égalité linguistique est chose acquise dans la région, et qu'il y a lieu maintenant de s'occuper en priorité de la « qualité » plutôt que de la disponibilité. Il sera amplement temps de crier victoire quand les services de la poste, des musées ou des modules scientifiques d'Ottawa seront dispensés aussi systématiquement en français qu'en anglais. Il ne faut pas prendre ses désirs pour des réalités, même si on n'est peut-être pas très loin du but.

Le Québec

À l'instar de la région de la Capitale, le Québec recèle une part impressionnante des ressources théoriquement bilingues de l'administration fédérale. Comme l'indique notre tableau, de 30 à 55 pour cent de *tous* les fonctionnaires travaillant dans cette province possèdent des certificats de bilinguisme, selon la région — et leur nombre ne cesse de croître.

Mais les citoyens — anglophones et francophones — invités par ce déploiement à exercer leurs droits linguistiques, risquent d'avoir à l'occasion de mauvaises surprises. C'est que l'accueil, unilingue français les trois quarts du temps, de grandes administrations comme Postes Canada, Environnement, Emploi et Immigration, Revenu Canada et Travaux publics, ne suggère certainement pas l'offre spontanée de services en anglais. Remarquez que le client obtiendra satisfaction s'il s'obstine ; mais c'est justement le hic — il ne devrait pas avoir à insister.

	Population de langue maternelle anglaise		Effectif total des fonctionnaires	Fonctionnaires anglophones[1]		Postes bilingues pourvus		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Région de Montréal			15 465						
Autres régions bilingues			1 439						
Régions unilingues			15 115						
Total			32 019						

[1] Employés qui déclarent que leur première langue officielle est l'anglais

Sources : Statistique Canada, Recensement de 1981; Système d'information des langues officielles, décembre 1983

Hormis cette surabondance de ressources apparentes, on trouve au Québec les situations les plus extrêmes et les plus contraires qui soient. Nous avons déjà mentionné le message unilingue anglais d'Air Canada précisant qu'il n'existait pas d'enregistrement en français sur les vols. Donnons ici d'autres exemples :

- VIA l'incorrigible, qui poursuit sa course erratique dans le corridor Québec-Montréal-Ottawa, est toujours tiraillé entre ses conventions collectives et son devoir d'offrir des services bilingues ;

- une vérification à l'improviste auprès de 38 banques du Grand Montréal pendant la campagne des obligations d'épargne du Canada a révélé que près de la moitié des établissements n'utilisaient que les versions françaises des supports publicitaires fédéraux et que de nombreux autres s'étaient arrangés pour mettre en arrière-plan les documents anglais qu'ils avaient choisi d'employer ;

- la Banque fédérale de développement a fait paraître dans *The Gazette* une annonce unilingue française ;

- un détenu anglophone interné à Archambault réclame son transfert à Millhaven parce qu'il ne parle pas français et que le pénitencier semble incapable de traiter avec lui en anglais.

Nous verrons plus loin le manque atterrant de participation des Anglophones dans la Fonction publique fédérale au Québec. Signalons ici que les efforts consentis pour aider ce groupe à trouver du travail dans le secteur privé n'ont pas donné les résultats escomptés, et que les nouveaux règlements de l'assurance-chômage en vertu desquels les bénéficiaires sont autorisés à suivre des cours de langue seconde tout en recevant leurs allocations n'ont pas été faciles à appliquer. On avait prévu que des milliers d'Anglophones pourraient en profiter, mais, tout

compte fait, moins de 500 personnes ont pu s'en prevaloir — dont moins de 300 Anglophones du Quebec. Le probleme tient, semble-t-il, en grande partie au fait que ni les administrateurs ni la clientele ne comprennent le programme. A l'heure actuelle, il est impossible de savoir combien de chômeurs susceptibles d'être acceptes ou ayant fait une demande orale n'ont pu prolonger leurs allocations comme cela avait ete prevu.

Les provinces atlantiques

Au titre de la politique federale, le Nouveau-Brunswick est globalement une region bilingue, ou l'existence d'une demande importante de service dans la langue de la minorite est tenue pour evidente. Comme ce n'est pas le cas des trois autres provinces atlantiques, la plupart des ministeres n'y ont prevu aucun service en français pouvant ressembler a une offre active. Cette distinction implicite se reflete aussi en partie dans la repartition du personnel bilingue : comme le tableau ci-dessous l'indique, l'effectif du Nouveau-Brunswick represente en gros trois fois celui des trois autres provinces combinees ; avec ce resultat que, sur l'ensemble des ressources affectees a la clientele dans toute cette region, les bilingues ne representent que 8,9 pour cent du personnel.

Les services federaux dans les deux langues sont en general excellents dans les endroits a predominance francophone du nord du Nouveau-Brunswick, mais se font beaucoup plus rares pour la plupart des ministeres au fur et a mesure que l'on s'en eloigne. La variabilite, l'imprevisibilite voire le mepris le plus complet deviennent alors la norme. Une administration comme Sante et Bien-être peut avoir un bon rendement a Moncton, mais n'avoir aucun employe bilingue dans la region de Chatham-Newcastle, pas plus d'ailleurs que Postes Canada. Même Emploi et Immigration n'a pas de capacite bilingue dans le centre d'emploi de Sackville, sans parler de Saint-Jean ou de Fredericton.

	Population de langue maternelle française		Effectif total des fonctionnaires	Fonctionnaires francophones[1]		Postes bilingues pourvus		Titulaires bilingues qualifiés	
	Nbre	%	Nbre	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Terre-Neuve	[illegible]		5 494	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Ile du Prince-Edouard	[illegible]		1 884	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Nouvelle-Ecosse	[illegible]		14 085	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Nouveau-Brunswick	[illegible]		7 733	[illegible]		[illegible]		[illegible]	
Total	[illegible]		29 216	[illegible]		[illegible]		[illegible]	

[1] Employés qui déclarent que leur première langue officielle est le français

Sources : Statistique Canada, Recensement de 1981; Système d'information des langues officielles, décembre 1983

Si on doute des services fédéraux en français dans les régions relativement importantes d'une province bilingue, il ne faut pas s'étonner de leur pénurie et de la pauvreté des effectifs dans les autres provinces de l'Atlantique :

- Environnement, la Commission de la Fonction publique, Pêches et Océans, Revenu Canada, Santé et Bien-être, Parcs Canada, la GRC et Emploi et Immigration ont tous répondu activement et concrètement à nos recommandations concernant les services bilingues dans le sud-ouest de la Nouvelle-Écosse ; en revanche, Transports, Postes Canada, Industrie et Commerce ainsi que Via Rail ont à peine bougé par rapport à il y a deux ans ;

- Qu'il s'agisse d'Halifax — où se trouvent les principaux bureaux régionaux — ou de localités plus proches de la minorité francophone du Cap-Breton, l'existence (ne parlons pas de qualité) de services en français peut beaucoup varier d'une institution fédérale à l'autre : Environnement Canada en assure au Cap-Breton, par exemple, alors que, en tout état de cause, Revenu Canada (Impôt) ne fait rien ; la Commission des droits de la personne d'Halifax, pour sa part, offre un service en français très irrégulier ; par contre, Statistique Canada ainsi que Énergie, Mines et Ressources ne semblent pas avoir de difficultés à trouver du personnel bilingue ;

- Dans l'île du Prince-Édouard, le public ne peut en général se faire servir en français par le gouvernement fédéral que lorsque des Acadiens travaillent dans les bureaux secondaires, comme c'est le cas dans la région de l'Évangéline ; à Charlottetown, siège des principaux bureaux, quelques ministères ont une certaine capacité bilingue (par exemple, Anciens combattants ou Santé et Bien-être) alors que d'autres en sont totalement démunis : Transports Canada ;

- À Terre-Neuve, dans toute la gamme des programmes fédéraux, les Francophones peuvent seulement espérer se faire servir dans leur langue au Secrétariat d'État, à Air Canada, à la GRC et à Parcs Canada ; mais, d'après les derniers recensements, Santé et Bien-être, Consommation et Corporations ainsi que Pêches et Océans ne possédaient pas de capacité bilingue formelle. Et, autant que nous le sachions, seuls Air Canada, la GRC et Parcs Canada font un effort pour tenter d'assurer certains services en français au Labrador.

Nous n'avons pas du tout l'intention de noircir l'image de marque du bilinguisme fédéral en insistant sur des cas extrêmes fort regrettables, comme s'ils étaient monnaie courante. Mais nous ne pouvons nous empêcher de penser que le service minable dans la langue de la minorité dans ces régions périphériques ne fait pas honneur au gouvernement fédéral et discrédite son sérieux dans cette cause. C'est en effet dans les localités où la population minoritaire est le plus en danger que l'offre de services en français est la moins active et le service le plus déficient. Ce n'est certainement pas ce que l'on peut attendre d'une application généreuse de la *Charte des droits*.

Sur le vif

Pour suivre la tradition que nous sommes en train d'établir depuis le rapport de 1982, nous avons pensé qu'il pourrait être instructif et divertissant de clore cette partie en laissant le dernier mot aux ministères. Le lecteur conviendra probablement que certains extraits de la correspondance avec notre Bureau illustrent on ne peut mieux l'esprit de compréhension et de magnanimité qui caractérise la prose officielle. Fort éloquents, ils se passent de commentaires.

Commission du système métrique

Dans la catégorie des « si ça te plaît pas, t'auras rien du tout », nous tenons à encadrer ce qui suit. Il s'agit de la réponse à une plainte à l'effet que la Commission n'avait pas de préposé bilingue et distribuait des brochures en version anglaise seulement au Salon de l'habitation d'Ottawa.

> Je regrette que votre correspondant ait été offensé par le manque de service en français. La préposée bilingue au kiosque a dû s'absenter pendant quelques minutes et votre correspondant ne pouvait attendre son retour. Puisque le stock de la brochure (En marche vers le système métrique) est épuisé et que la faible demande ne peut justifier la réimpression, j'ai avisé mon personnel de mettre fin à la distribution de la version anglaise.

Mais oui, la version anglaise. Fait étrange, lors d'un dîner de homard à Shediac, la Commission ne disposait cette fois-là que de la version française d'autres publications. Tenez-vous bien, apparemment cette fois, c'était le stock anglais qui était épuisé.

Société canadienne des Postes

Cette société a fait de réels efforts en 1983, mais si l'on se demande pourquoi elle n'est pas dans le peloton de tête, il n'y a qu'à voir la réponse à une plainte contre le manque de service en français dans un bureau secondaire juste en face du principal hôpital de Saint-Boniface. Bien que ce quartier soit un point de ralliement naturel de tous les services français, quels qu'ils soient, la Poste nous informe très aimablement que le responsable

> . . . a consenti à fournir le service en français en acquérant un employé bilingue (sur cinq personnes). Je dois vous préciser cependant qu'il ne s'agit ici que d'un employé et que le service français à cette localité n'y sera qu'aléatoire, puisque cet employé devra s'absenter pour aller dîner, en cas de maladie ou de vacances.

Comme nous ne voulons pas pointer du doigt Postes Canada en particulier, signalons que le qualificatif « aléatoire » convient, hélas, parfaitement au service bilingue offert par bon nombre d'organismes fédéraux. Voilà peut-être un bon candidat pour le prix des jeux de hasard 1983.

De l'autre côté du pays, près du bastion estival anglais de Métis-sur-Mer, nous avons fait remarquer il y a quelques temps qu'une petite succursale postale laissait beaucoup à désirer pour la signalisation bilingue. Réjouissez-vous, Postes Canada nous a répondu : nous avons étudié la question et le bilinguisme est désormais la règle. Nous sommes repartis à l'attaque plusieurs mois plus tard, leur signalant que nous disposions de photos qui prouvaient que les écriteaux en question étaient toujours unilingues. Une version anglaise avait été commandée en 1982.

Mais l'été dernier, la situation est restée la même et semble avoir duré jusqu'en décembre 1983 où l'on nous a avisés sèchement que « les travaux en vue de corriger l'identification du bureau de poste de Les Boules sont maintenant terminés ».

Société Radio-Canada

Si, avec ces procédés, Postes Canada peut prétendre au premier prix de diligence, la réponse de Radio-Canada à une plainte selon laquelle l'adresse de son bureau de Windsor ne figurait qu'en anglais la qualifie pour le second. En effet, dix-huit mois après que cette peccadille eut été portée à son attention, la Société continuait toujours son petit rituel :

> Il reste à déterminer si ce genre de renseignement doit être considéré d'utilité publique ou si l'adresse de retour n'est plutôt indiquée que dans le but d'aider les Postes à renvoyer tout courrier non réclamé à l'expéditeur. Quoi qu'il en soit, nous avons jugé préférable de simplifier les choses en avisant nos bureaux de Windsor et de Sudbury que s'ils désirent continuer à indiquer leur adresse sur la correspondance qu'ils expédient, ils devront le faire dans les deux langues officielles.

Il est permis de se demander le temps que cela aurait pris si Radio-Canada avait décidé de nous mettre les bâtons dans les roues.

CN Marine

Nous aimerions recevoir un dollar pour chaque plaignant qui a été victime de la roulette bilingue, et qui n'a pu se faire servir dans sa langue alors qu'elle était manifestement entourée de personnel et autres ressources bilingues. Un plaignant a joué systématiquement de malchance au péage de Borden et à bord du traversier du CN au départ de l'île du Prince-Édouard. Tout étonné du fait que cette personne n'ait pu localiser les employés bilingues de service, l'organisme, qui brigue le prix 1983 de la tartuferie, ajoutait l'observation suivante :

> De toutes façons, tous les péages de Borden possèdent un système téléphonique et ont installé un écriteau d'accompagnement. Le client peut ainsi rejoindre un traducteur à Cap-Tourmentin, et traiter en français. Ce service fonctionne tous les jours de 6 heures du matin à 22 heures. Si le correspondant voyageait pendant ces heures, apparemment, il (elle) a choisi de ne pas se prévaloir de ce service[1]

Parcs Canada

La technique de Parcs Canada est beaucoup plus subtile. Saisi d'une plainte émanant d'un client qui s'était fait remettre vertement à sa place à l'occasion d'un appel téléphonique qu'il lui faisait en français, le Ministère nous a déclaré :

> ... désolé qu'on ait répondu de la sorte à votre correspondant. Nous nous efforçons toujours de déployer l'effectif bilingue de façon à éviter les incidents semblables, mais il arrive parfois que les employés s'absentent pendant un certain temps de leur bureau et qu'un autre répond à leur place. C'est sans doute ce qui est arrivé lorsque le plaignant a appelé.

L'idée du fourbe malintentionné guettant l'éloignement momentané d'un innocent bilingue pour sauter sur le téléphone n'est pas une histoire plus crédible que d'autres, mais reconnaissez qu'elle est géniale.

[1] Notre traduction

L'égalité devant le travail

PARTIE III

Aux yeux de la Commission B. B. — la scene se passait en 1969 — l'emploi des langues et la participation francophone au sein de la fonction publique representaient historiquement « une tragique lacune d'imagination politique chez les Canadiens[1] ». Que de chemin parcouru depuis lors, particulierement au chapitre de la participation des Francophones. Malheureusement, pour la langue de travail, l'imagination collective n'a pas ete aussi feconde

Langue de travail : pour aussi se parler

Au fil des ans, la question de l'equite concernant l'usage de l'anglais et du français au travail a été examinee sur a peu pres toutes les coutures. Mais malgre cette plethore d'études, et en dépit des fortes sommes affectees a ce que les autorites se plaisent à appeler « l'infrastructure », les fonctionnaires semblent en ce domaine incapables de secouer leurs inhibitions.

La politique gouvernementale et ses effets

Plutôt que de s'attaquer aux causes profondes de l'actuelle situation en matiere de langue de travail, la politique federale a cherche a y remedier par le biais de changements structurels. Augmentation du nombre des postes bilingues, rehaussement des exigences linguistiques, multiplication des « solutions » administratives,

[1] Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme. Livre III, Le monde du travail, p. 115.

autant d'initiatives de longue date destinées à multiplier les possibilites de travail dans la langue minoritaire. Pourtant, à premiere vue, tout cela est loin d'avoir eu les incidences escomptees.

Même dans les régions designees bilingues, l'usage des deux langues dans les communications internes des titulaires de postes bilingues n'est guere impressionnant. D'apres les dernieres donnees du Conseil du Tresor, les *Anglophones* ont employé legerement plus le français entre 1978 et 1983, sans que cela ait influé sur l'usage que faisaient les Francophones de ces regions de leur langue maternelle. Le tableau suivant montre le temps consacré en moyenne à la langue seconde depuis 1978.

	Anglophones usage du français (%)		Francophones usage de l'anglais (%)	
Région bilingue	1978	1981	1978	1981
RCN	13		58	
Quebec	45		37	
Ontario	10		54	
Nouveau-Brunswick	15		82	
Ensemble des régions	16		47	

[1] Le Conseil du Tresor n'etait pas en mesure, au moment d'aller sous presse, de nous fournir les données de 1983.

S'agit-il d'attentes peu realistes devant se soumettre aux inevitables compromis quotidiens entre les deux groupes linguistiques, ou encore de l'absence d'un catalyseur susceptible de provoquer des reactions ?

Objet de la politique

Conçue pour permettre aux fonctionnaires de langue minoritaire d'effectuer plus librement un choix linguistique dans le travail, cette politique doit, compte tenu de la situation historique, s'accompagner de deux mesures indispensables. La premiere viserait à abolir les facteurs qui les empêchent d'utiliser leur langue maternelle, alors que l'autre aurait pour fin de les inciter à la pratiquer en milieu professionnel. Nous avons déjà montré comment une offre active de service peut decupler la demande. Ne pourrait-on pas alors assimiler, mutatis mutandis, les hesitations des Francophones vis-à-vis de leurs collègues anglophones bilingues aux prudences que s'impose un novice averti face à un vieux routier.

Que penser alors des données voulant qu'en matière de langue de travail le degré de satisfaction soit plus élevé chez les Francophones que chez les Anglophones ? Examinons le tableau à la page suivante.

Interpretation des donnees

Comme nous pouvons le constater, dans l'ensemble, les Francophones paraissent assez satisfaits de leur situation linguistique. On pourrait donc se demander si,

	Anglophones			Francophones		
	satisfaits	davantage d'anglais	davantage de français	satisfaits	davantage d'anglais	davantage de français
RCN	48	—	52	71	4	25
Québec	71	13	16	74	19	7
Ontario	65	2	33	79	2	19
Nouveau-Brunswick	56	1	43	76	2	22
Ensemble des régions	49	1	50	73	10	18

[1] Le Conseil du Trésor n'était pas en mesure, au moment d'aller sous presse, de nous fournir les données de 1983

dans ce cas, le mieux ne serait pas l'ennemi du bien. Autrement dit, ne serait-ce pas, au vu des données, faire preuve de paternalisme que de suggérer que les Francophones aimeraient utiliser davantage leur langue maternelle ?

Deux choses sont relativement claires. La politique ne prévoit pas que les échanges entre fonctionnaires bilingues devraient, doivent ou sont susceptibles de se faire dans la langue maternelle de chacun. En outre, toute augmentation ou diminution réelle de l'utilisation par chacun de sa langue se reflétera inévitablement dans l'emploi de la langue seconde chez leurs collègues de l'autre groupe linguistique.

Reste un problème, sûrement crucial. Jusqu'à quel point peut-on dire qu'un fonctionnaire se sent totalement libre d'utiliser sa langue seconde ? Les employés qui maîtrisent les deux langues officielles peuvent ne trouver ni difficile ni désagréable de travailler la plupart du temps dans la langue seconde. D'autres qui n'ont pas la même aisance ou qui seraient moins complaisants peuvent fort bien en souffrir professionnellement et culturellement. Ce qui nous amène à dire qu'en matière de langue de travail il n'y a pas de règles absolues. Tout dépend de la perception qu'ont les employés de leur liberté d'action linguistique.

C'est ce dernier élément du casse-tête que la politique linguistique vise tout particulièrement, non pas pour que tous les fonctionnaires puissent se servir uniquement de leur langue maternelle, mais afin que tous puissent affirmer en toute sincérité que rien ne les en empêche. Comme nous le soulignions dans notre rapport au Comité mixte, remis à la fin de 1982, il y a un monde entre développer une « infrastructure » s'appuyant sur une « documentation bilingue » et des « titulaires qualifiés de postes bilingues », et créer un climat susceptible d'inciter les employés à fonctionner dans la langue officielle qui leur sied le mieux.

Nul besoin de consulter une cartomancienne pour voir que la réalité est tout autre. Prenons l'exemple de la région de la Capitale nationale. Les données de 1981[1] montrent que l'utilisation du français par les cadres supérieurs anglophones satisfaisant aux exigences prescrites s'élève à quelque 12 pour cent, tandis que leurs pendants francophones se servent de l'anglais les deux tiers du temps. Rien d'étonnant alors qu'une assez forte majorité de gestionnaires de langue anglaise (66 pour cent) souhaitent recourir davantage au français, mais notons en plus que 47 pour cent de leurs homologues francophones partagent cette aspiration. Quel est donc le fossé qui sépare deux groupes aussi manifestement faits pour s'entendre ? La peur de faire les premiers pas. . .

Ce problème est d'autant plus intéressant qu'il se retrouve surtout au sommet de la hiérarchie, où le personnel linguistiquement compétent, et qui doit donner l'exemple, est censé être nombreux. On s'explique difficilement que des cadres anglophones de la région de Hull-Ottawa soient privés de la satisfaction d'utiliser davantage le français. Qu'est-ce qui les empêche de prendre l'initiative ? S'ils attendent que les Francophones *insistent*, ils risquent fort de rester sur leur faim . . . de français.

De même, les Francophones ont intérêt à profiter des offres honnêtes qui leur sont faites — s'ils espèrent voir leur langue se tailler la place qui lui revient dans la fonction publique. L'on peut douter peut-être de la sincérité de certains Anglophones qui font tout un plat de n'avoir pas assez d'occasions d'utiliser leur français (à Ottawa qui plus est) ; mais, par ailleurs, tous les intéressés en sortiront perdants si les Francophones refusent de jouer le jeu, quand les circonstances et les interlocuteurs s'y prêtent. Les fonctionnaires ne sont pas payés pour jouer au professeur ou pour arracher une conversation à un collègue qui, bien qu'ayant peut-être réussi son examen de connaissance de la langue, n'a aucune maîtrise réelle de la langue seconde. N'empêche que les enjeux sont considérables et que la réciprocité exige que l'on soit au moins deux.

Solutions pratiques

Parmi les facteurs qui empêchent un usage libre et équitable des deux langues officielles, les mentalités y sont pour beaucoup. Au départ, nombre de fonctionnaires résistent mal à l'attraction de la langue majoritaire. Ce n'est pas à coup de règles et d'exigences que l'on corrigera un problème résultant de vieilles conventions professionnelles et d'habitudes linguistiques qui, pour bon nombre, sont devenues une seconde nature, notamment chez les fonctionnaires les plus âgés. Il faut donc cesser de se casser la tête à conjecturer l'échec ou le succès de mesures qui, sur papier, semblent très efficaces. La question est de savoir ce qui les rend efficaces, quand elles le sont.

Conséquemment, nous avons été heureux d'apprendre que le Conseil du Trésor a entrepris des études de cas dans plusieurs unités de travail qui passent pour bilingues. Il serait étonnant que ces enquêtes révèlent des facteurs insoupçonnés déterminant les choix linguistiques des fonctionnaires ou confirment vraiment leurs dires pour ce qui est de leur degré de satisfaction ; mais il n'est jamais désagréable de voir ses petites idées corroborées. Si nos hypothèses sur la « liberté » de choix

[1] Le Conseil du Trésor n'était pas en mesure, au moment d'aller sous presse, de nous fournir les données de 1983.

s'averent exactes, et si les taux de satisfaction ont la même source que celles qui motivent les fournisseurs francophones au Québec à répondre aux appels d'offres des organismes fédéraux en anglais, nous saurons mieux ce qu'il en est et ce qu'il reste à faire.

Année après année nous proposons un éventail d'initiatives personnelles, administratives et, si vous le permettez, communautaires susceptibles de galvaniser un régime d'emploi des langues par ailleurs statique. Elles sont toujours là, pérennes et à la disposition de tous. Un message les sous-tend : ne laissez jamais entendre au locuteur de langue minoritaire — explicitement ou implicitement — qu'il serait peut-être plus simple si tout le monde adoptait la langue de la majorité. Pratiquez votre langue seconde aussi souvent que possible et, surtout, « ne lâchez pas ». . .

Des situations embarrassantes, il y en aura — c'est inévitable. Mais nous sommes prêts à parier que si les fonctionnaires du groupe majoritaire, notamment les hauts gradés, persistent à « offrir » des possibilités d'utiliser l'autre langue, les statistiques *changeront*. Ce qui, de surcroît, devrait combler d'aise tous les mécontents pour qui le français est une denrée beaucoup trop rare.

La participation équitable : le juste milieu

Faire en sorte que la composition linguistique des institutions fédérales soit le reflet de la population n'est pas une mince affaire. On se heurte d'abord à des problèmes de définition et de proportion : à quel point et selon quels critères peut-on déterminer que le Parlement a atteint son objectif pour ce qui est de la participation équitable ? Et même si nous parvenons à nous entendre sur les cibles, quelles sont les mesures « légitimes » susceptibles de les promouvoir ?

Des écarts importants

Quelques observations de base s'imposent. Quoiqu'une évolution très nette vers une bureaucratie plus équilibrée soit intervenue au fil des ans, des inégalités plus subtiles mais non moins importantes persistent et, dans certains cas, se sont même aggravées. Le défi qui se pose est le suivant : cerner les difficultés, y sensibiliser les fonctionnaires et adopter les mesures correctrices appropriées.

Faites vos jeux

Nous avons jugé utile d'étayer nos exemples de quelques chiffres. La proportion globale Anglophones-Francophones s'établit à 73/27 — ce qui correspond assez bien au partage linguistique officiel de notre population.

Mais un examen plus attentif révèle des écarts régionaux et hiérarchiques beaucoup plus marqués, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Prenons l'exemple de la région de la Capitale nationale. Les Francophones représentent 43 pour cent de la catégorie Soutien administratif et 20 pour cent de celle de la Gestion. Ventilées par ministères et organismes, les données ne font qu'ajouter à l'argument en soulignant que la participation des deux groupes linguistiques varie grandement d'un organisme à l'autre, voire au sein d'un même organisme. Au Service correctionnel, la participation globale Anglophones-Francophones, qui

	Population par langue maternelle						Fonctionnaires par première langue officielle			
	Anglais Nbre	%	Français Nbre	%	Autre Nbre	%	Anglais Nbre	%	Français Nbre	%
Provinces de l'Ouest	5 566 600	[illegible]	186 865	[illegible]	1 224 295	[illegible]	49 137	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Ontario unilingue	5 899 565	[illegible]	144 990	[illegible]	1 369 190	[illegible]	32 441	[illegible]	917	[illegible]
Ontario bilingue	401 390	[illegible]	217 550	[illegible]	95 040	[illegible]	6 711	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Région de la Capitale nationale	[illegible]02 510	[illegible]	268 965	[illegible]	61 540	[illegible]	46 [illegible]	[illegible]	25 7[illegible]	[illegible]
Québec bilingue (dont Montréal)	530 415	[illegible]	1 784 415	[illegible]	357 785	[illegible]	1 [illegible]	[illegible]	15 [illegible]	[illegible]
Québec unilingue	151 025	[illegible]	3 [illegible]1 740	[illegible]	42 510	[illegible]	70[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Nouveau-Brunswick	453 310	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Autres provinces atlantiques	1 [illegible]	[illegible]	44 765	[illegible]	24 19[illegible]	[illegible]	20 7[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Territoires	45 [illegible]	[illegible]	1 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	2 4[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Total au Canada	14 918 475	[illegible]	6 249 090	[illegible]	3 175 [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

Sources : Statistique Canada, recensement de 1981. Système d'information sur les langues officielles, décembre 1983.

est de 68/32, comprend, selon les régions, des situations nettement déséquilibrées de 83/17, 99/1 et 1/99 au Nouveau-Brunswick, en Ontario et dans les régions bilingues du Québec ; aux Approvisionnements et Services, le rapport 61/39 se décompose comme suit : 80/20 dans la catégorie Gestion et 41/59 dans celle du Soutien administratif. Bref, même si, globalement, les taux de représentation reflètent l'amélioration de l'équilibre national, ils ne montrent pas bien le vécu quotidien. Dans quelle mesure les deux groupes linguistiques travaillent-ils réellement côte à côte dans les divers secteurs de la Fonction publique ?

Disparités hiérarchiques

Il est difficile de déterminer le rôle global des Francophones dans les hautes sphères de l'administration fédérale. Dans les ministères et organismes formant ce que l'on appelle la Fonction publique, le rapport Anglophones-Francophones chez les agents est de trois contre un. Dans les sociétés de la Couronne, toutefois, la présence anglophone parmi les cadres supérieurs et intermédiaires peut être beaucoup plus importante. D'après les données 1982 de la Commission de la Fonction

publique, des quelque 22 000 fonctionnaires dont le traitement était supérieur a 40 000 $, 18,7 pour cent étaient francophones, sans tenir compte des sociétés de la Couronne. En résumé, ce bon équilibre entre les deux groupes provient, dans une large mesure, de la sur-représentation des Francophones dans la catégorie Soutien administratif.

Disparités régionales

Les écarts régionaux constituent un aspect non négligeable de ce problème, qui a été particulièrement préoccupant au cours des dernières années. Une participation dans la Fonction publique qui dévie sensiblement de la composition de la population indique deux choses : un service qui n'est probablement pas aussi efficace et chaleureux qu'il devrait l'être ; des pratiques d'embauche inadmissibles, qui sentent à des lieues à la ronde « l'amicale d'anciens ».

Aussi nous sommes-nous réjouis de la décision du Conseil du Trésor et de la Commission de la Fonction publique de produire en commun un rapport sur la situation dans les régions bilingues à l'extérieur de la région de la Capitale nationale : au Nouveau-Brunswick, dans le nord et l'est de l'Ontario, à Montréal et dans d'autres régions du Québec. Le tableau suivant fait état et met à jour certaines de leurs constatations.

		Agents	Personnel de soutien	Total
Nouveau-Brunswick (population minoritaire : 33,6 %)	1980	19,7	[illegible]	[illegible]
	1981	20,8	[illegible]	[illegible]
	1982	21,9	[illegible]	[illegible]
	1983	25,2	[illegible]	[illegible]
Nord et est de l'Ontario (population minoritaire : 32 %)	1980	13,1	[illegible]	[illegible]
	1981	14,9	[illegible]	[illegible]
	1982	17,1	[illegible]	[illegible]
	1983	20,0	[illegible]	[illegible]
Régions bilingues du Québec (population minoritaire : 19,8 %)	1980	13,2	[illegible]	[illegible]
	1981	13,1	[illegible]	[illegible]
	1982	12,2	[illegible]	[illegible]
	1983	11,9	[illegible]	[illegible]

En regardant attentivement, on voit que la participation de la minorite dans les ministeres repondants est beaucoup plus faible que le pourcentage de la population minoritaire de ces regions. Depuis 1978, cependant, elle s'est globablement amelioree au Nouveau-Brunswick et, dans la categorie Gestion dans le nord et l'est de l'Ontario. Toutefois, au Quebec la situation s'est deteriorée.

Recrutement

Poussant au-delà, les auteurs de l'etude ont tenté de comprendre pourquoi les gestionnaires locaux, notamment au Quebec, paraissaient incapables d'en arriver à plus d'equite linguistique lors de l'embauche. Dans le cas du Québec, un autre élément s'ajoute au casse-tête, car bien que relativement nombreux au depart, les candidats anglophones semblent défavorises par les mecanismes de sélection. Une analyse des candidats retenus par neuf ministères[1] dans les régions bilingues confirme que les partis pris sont monnaie courante — reaction bien humaine — et que, si on ne rappelle pas avec fermete aux directeurs et aux agents du personnel qu'ils sont tenus d'effectuer une recherche beaucoup plus étendue et une sélection complétement objective, ils ont tendance à recruter à leur image.

Ayant étayé cette constatation, les auteurs du rapport ont mis de l'avant une trentaine de recommandations. Bien que certaines semblent théoriquement évidentes, il n'en est pas de même au chapitre de la pratique. Voici quelques exemples : favoriser le recrutement extérieur plutôt que les concours internes ; sensibiliser davantage les gestionnaires régionaux à la participation équitable et les en rendre comptables ; informer systématiquement les minoritaires de langue officielle des perspectives d'emploi offertes et de la façon de poser leur candidature ; faire en sorte qu'au moins un représentant de la collectivité minoritaire siége aux comités de sélection de ces régions.

Les résultats ont donné lieu à nombre de consultations au plus haut niveau et à des suivis ; mais il faut d'abord et avant tout « conscientiser » les personnes chargées du recrutement et s'assurer leur concours. C'est une tâche à laquelle on doit consacrer beaucoup de temps et d'efforts. Recommandations et directives ne font que jeter les bases d'un long processus d'éducation et de contrôle.

Cet exercice d'auto-évaluation n'a pas été vain. Il commence déjà à porter fruit. Dans les régions bilingues du Québec, par exemple, à la suite de cette étude, on a noté une augmentation considérable de la proportion d'Anglophones recrutés à l'extérieur de la Fonction publique chez les agents. Mais il ne faut pas perdre de vue que la participation equitable est tributaire d'un recrutement non moins équitable.

« Des voies et des moyens »

Comment y parvenir ? Les débats et discussions à ce sujet ont occupé une bonne partie de l'année 1983. La Commission canadienne des droits de la personne a été saisie de plusieurs plaintes visant le bien-fondé de certaines initiatives ministérielles pour relever la participation francophone. Elle les a rejetées, invoquant que les normes adoptées avaient trait non pas à l'ethnie des candidats, mais à leurs compétences linguistiques. La Cour fédérale a été saisie de ce dossier.

[1] Agriculture, Emploi et Immigration, Environnement, Santé nationale et Bien-être social, Travaux publics, Douanes et Accise, Revenu Canada (Impôt), Approvisionnements et Services, Transports Canada.

Parallelement, le Conseil du Tresor a eprouve, a juste titre, le besoin de clarifier l'approche du gouvernement et a produit a cet effet une liste de ce qu'il faut faire ou ne pas faire. Ainsi, il est tout indique, voire même souhaitable, d'adopter une attitude plus dynamique en vue des campagnes de recrutement dans les universites, par exemple, lorsque les efforts precedents n'ont pas produit un pourcentage suffisamment eleve de candidats de langue minoritaire. La Fonction publique a interêt a parrainer des programmes de formation pour grossir l'equipe des minoritaires dans un secteur donne. Promouvoir l'usage de la langue minoritaire au travail est un autre moyen de rendre le milieu plus attrayant. Par contre, le gouvernement n'a pas l'intention de reserver des postes aux minoritaires, soit par contingentement, soit en puisant a certaines sources qui excluent les membres de l'autre groupe linguistique. Les institutions federales ne doivent pas non plus favoriser un groupe donne en « maquillant » les exigences linguistiques d'un poste ou en recourant à la dotation « imperative » afin d'eliminer les representants de l'une ou l'autre collectivite.

Cette clarification renforce notre conviction que la grande lacune du programme a ete le manque d'information intelligible sur son objet et sa mise en œuvre. Il devrait être bien compris que cette politique repose sur le principe de l'egalite des chances ; or, la discrimination linguistique est precisement le mal que la Commission B. B. et le Parlement cherchaient a enrayer. Dans tous les cas ou le principe du merite cedera le pas aux exigences linguistiques, les perdants seront plus nombreux que les gagnants. De même, il est manifestement abusif d'encourager l'usage plus ou moins exclusif d'une langue officielle dans un secteur donne, laissant entendre ainsi que l'autre groupe, peu importe sa competence, est prie de s'abstenir.

Etant donne la situation actuelle, la majorite — francophone ou anglophone — serait d'une arrogance inexcusable si elle tenait pour acquis que seuls des passe-droits permettraient aux minoritaires de reussir. Dans un programme tel que celui de la participation equitable, une tradition de discrimination contre un groupe linguistique ne peut servir d'excuse à l'inverse. Ce qu'il faut, c'est eliminer les obstacles qui empêchent injustement les uns et les autres d'avoir acces à des postes au sein de la Fonction publique et qui limitent leurs perspectives de carriere.

Jeu d'epreuves

L'objectif de participation a toujours pose un defi particulier : les progrès ne pouvant s'apprecier qu'a long terme. C'est que, qu'on le veuille ou non, le chemin est seme d'embûches. Les bulletins statistiques peuvent faire croire à tout le monde qu'analyse est synonyme d'action, et que ciel et terre ont ete remues pour persuader les gestionnaires locaux que la cause est juste et les correctifs à leur portee. Un autre type de reticence pourrait faire son apparition, resultant du débat juridique entourant les plaintes deposees aupres de la Commission canadienne des droits de la personne ou portees devant les tribunaux. Un bureaucrate, c'est bien connu, prefère toujours attendre la suite des evenements. . .

Ces réactions seraient toutes deux regrettables. Examinons le second cas. Telles que formulées, les directives offrent selon nous aux ministères des solutions raisonnables et précises au problème de la participation equitable. La méconnaissance de ces règles élémentaires ne peut être attribuée qu'à une indifférence délibérée

ou à un manque de rigueur de la part de l'administration ou des organismes centraux.

Quant aux connaissances generales en la matière, deux points sont trop souvent oublies :

- une participation equitable des deux groupes linguistiques est beaucoup plus qu'un dada de statisticien ; c'est une bonne affaire, une riposte naturelle et convaincante à la suspicion chronique du citoyen voulant que le gouvernement soit completement dephase ;

- c'est aussi de loin le moyen le plus simple d'assurer que la Fonction publique soit dotée d'une capacite bilingue acceptable afin de se conformer à la *Charte canadienne des droits et libertés* et à la *Loi sur les langues officielles*, notamment en ce qui concerne le service.

A notre avis, il a fallu une bonne partie des dix dernieres annees simplement pour « faire passer le message ». Certes, dans l'ensemble, la situation a evolue favorablement en matière de representation au cours de cette période, mais ce n'est pas le moment de faire marche arriere alors qu'apparaissent des obstacles encore plus epineux (locaux, sectoriels et lies aux mentalites). La Fonction publique a mis le cap sur un objectif de participation satisfaisant. Elle doit, par tous les moyens possibles et raisonnables, s'efforcer de le maintenir. La chance aidant, elle arrivera vraisemblablement à bon port.

Prêcher par l'exemple

PARTIE IV

Les remous de la révolution technologique et la fascination qu'exercent les matériels de la « cité câblée » nous font parfois oublier que la communication est avant tout un échange entre personnes. Or, c'est précisément l'aspect humain — la recherche du dialogue — qui transforme la science en art. Dans la mesure où nous réussissons à encourager les gens à nous parler et à nous écrire, nous nous sentons mieux renseignés et, partant, mieux placés pour expliquer leurs besoins aux parlementaires.

La Belle et la Bête

Les entretiens qu'il nous arrive d'avoir avec des Canadiens sur le très controversé dossier linguistique sont des plus utiles. Ce que nous avons appris en 1983 montre une fois de plus que si certains mythes tendent à disparaître, d'autres se répandent comme le chiendent. Ajoutons que le jargon bureaucratique obscurcit plutôt qu'il élucide les objectifs et les réalisations du programme fédéral. Quatorze années d'expérience nous ont enseigné que la clarté du message n'a d'égal que la difficulté d'en prévenir les distorsions et d'empêcher le public de se faire une montagne d'un rien. Le message ? Les Canadiens ont le droit de traiter avec les organismes fédéraux en français ou en anglais. La difficulté ? Faire comprendre au public et aux fonctionnaires qu'il est possible d'exercer leurs droits linguistiques sans rien y perdre.

Faire passer le message

Les médias nous semblent plus ouverts aux questions de langue. En 1983, les presses francophone et anglophone les ont traitées en véritables sujets d'actualité et, dans l'ensemble, les éditorialistes ont fait un effort particulier pour défendre les droits des minorités. À notre avis, voilà un exemple frappant de l'évolution, et des mentalités et du climat linguistique, depuis les années soixante, époque où la Commission B. B. tentait de localiser la source des maux dont souffrait le pays.

D'un océan à l'autre et par delà

Au Canada, on ne peut espérer sensibiliser tous et chacun aux problèmes linguistiques sans se résoudre aux pérégrinations. En 1983, la liste des rencontres du Commissaire fut aussi longue que diversifiée : des élèves du primaire aux recteurs d'université ; des parents aux ministres de l'Éducation ; des étudiants en journalisme aux rédacteurs en chef de quotidiens ; des représentants des minorités de langue officielle aux premiers ministres, députés et fonctionnaires ; sans oublier les Pierrette, les Jean et les Jacques de tous les coins du pays.

Il est toujours avantageux d'entretenir des rapports étroits avec sa clientèle. De là les visites régulières du Commissaire à des organismes provinciaux représentant les minorités de langue officielle qui lui permettent de recevoir de première main, et en termes on ne peut plus clairs, de l'information sur leurs progrès et reculs linguistiques et sur le genre d'aide que son Bureau peut leur apporter.

Les multiples visites des universités canadiennes effectuées au cours de l'année ont été des occasions utiles et parfois agréables de réexaminer les exigences et les attentes d'un nombre croissant de diplômés bilingues des écoles secondaires. Il nous a aussi fait grand plaisir de nous joindre aux élèves des classes immersives à Delta (Colombie-Britannique), d'assister à la remise des diplômes à des agents bilingues de la Gendarmerie royale du Canada à Regina, de rencontrer des cadets des deux groupes linguistiques au Collège militaire royal de Saint-Jean (Québec), de dialoguer avec des Anglo-Québécois de l'Estrie et de participer au festival annuel des Acadiens à Caraquet (Nouveau-Brunswick).

Finalement, les nombreux déplacements du Commissaire l'ont amené à prendre part à diverses réunions et conférences comme les assemblées des *Canadian Parents for French* et la conférence annuelle des protecteurs du citoyen de plusieurs provinces. En outre, il a été invité à participer à des échanges sur les questions linguistiques au Canada, au pays de Galles, en Belgique, en Espagne et aux États-Unis.

Place aux jeunes !

« Comment pouvez-vous rester en affaires en distribuant autant de trousses gratuitement », nous écrivait une jeune demoiselle après avoir reçu un exemplaire d'*Explorations*. « C'est tellement amusant[1] », ajoutait-elle, faisant écho à des milliers de jeunes Canadiens qui se sont amusés à ce jeu et à *Oh ! Canada 2*.

[1] Notre traduction

En 1983, nous avons expédié plus de 100 000 exemplaires de la trousse *Explorations* et quelque 200 000 ensembles *Oh ! Canada 2*. Depuis l'introduction du programme à la fin 1980, nous avons reçu des demandes pour 340 000 trousses *Explorations* et 560 000 trousses *Oh ! Canada 2*. Nombre sont expédiées à des écoles ou des enseignants s'en servent comme aide didactique. Nous recevons en moyenne 2 100 demandes par mois de particuliers de tous les coins du pays.

« Pour rester en affaires », il nous faut déployer un effort d'information concerté et novateur. Soucieux de rallier les jeunes Canadiens d'aujourd'hui et de demain à notre cause, nous étudions des suggestions pour réaliser une diffusion optimale des renseignements linguistiques. Le Conseil des ministres de l'Éducation, dont le concours nous a été précieux par le passé, continue de nous apporter sa collaboration et un Comité consultatif sur les programmes jeunesse, formé de cadres proposés par les ministères provinciaux de l'Éducation, nous aident à ouvrir des voies nouvelles.

Diverses organisations et institutions provinciales et locales, de la Colombie-Britannique à Terre-Neuve, nous permettent d'être en contact avec tous les groupes minoritaires du pays. Un des principaux objectifs poursuivis par nos représentants à Montréal, Winnipeg, Sudbury, Moncton et Edmonton est de prêter secours à ces groupes en leur signalant les services auxquels ils ont droit. Nos bureaux régionaux ont participé à la mise sur pied d'un réseau de distribution de certaines publications traitant des services offerts par les organismes fédéraux.

Verba volant, scripta manent

Cette année encore nous avons reçu de nombreuses demandes d'affiches. Par ailleurs, 70 organismes fédéraux ont commandé quelque 10 000 cartes-comptoir annonçant la disponibilité de services dans les deux langues officielles. Le dernier numéro de *Langue et société* paru en 1983 soulignait le 20e anniversaire de la création de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme en publiant le compte rendu d'interviews réalisées avec plusieurs de ses anciens membres. Un numéro spécial, en préparation à la fin de l'année, sera entièrement consacré à ce qui pourrait bien être un des dossiers les plus exhaustifs jamais compilés sur l'enseignement immersif en français au Canada. Un sondage auprès des lecteurs de *Langue et société* nous a permis de mieux les connaître et de cerner leurs intérêts. La majorité des répondants croyaient qu'il était important d'avoir une revue traitant des questions linguistiques tant canadiennes qu'étrangères. Ils étaient d'avis que *Langue et société* remplissait bien cette mission.

Matière à réflexion

L'analyse des lettres reçues par le Bureau entre les mois de janvier 1980 et novembre 1983 montre, entre autres, que les correspondants l'emportent en nombre sur les correspondantes ; de plus en plus d'Anglophones nous écrivent ; le gros de la correspondance provient de la Colombie-Britannique, de l'Ontario et du Québec, celle du Québec s'étant considérablement accrue.

L'essentiel de notre courrier est le résultat de la « couverture » des questions linguistiques par les médias. La moitié des avis étaient négatifs : si les programmes fédéraux étaient la source première de mécontentement, c'est la politique linguistique du Québec qui a soulevé le plus de passions. Un Québécois a déchargé ses frustrations comme suit : « ... accordez, je vous en prie, un moment d'attention à un Anglophone découragé ... J'en ai ras le bol ! Moi, j'y *croyais* fermement à la possibilité d'un Canada bilingue[1] ! »

Il ne faut pas croire que les habituelles accusations de « bilinguisme ingurgité de force » et de « discrimination contre l'anglais » soient propres au Québec. Nombreux sont ceux pour qui la prime au bilinguisme reste une cible de choix. Laissons la parole à un Albertain qui s'est trouvé dans la situation d'enseigner le français à des agriculteurs anglophones : « Sans l'intérêt et la participation de ces gens simples, le bilinguisme est voué à l'échec. Ils méritent que vous leur donniez une chance. Oubliez donc les fonctionnaires qui empochent 60 000 $ par année et laissent le plus souvent au vestiaire leur langue seconde en arrivant au travail[1] ! »

D'après notre courrier, les fonctionnaires francophones et anglophones ont eux aussi leurs préoccupations, notamment en ce qui a trait à l'égalité linguistique au travail. Un Francophone nous a écrit : « ... même si vous m'affirmez que des progrès ont été faits, vous ne me convaincrez jamais, à la lumière de ce que je sais, que l'égalité existe. J'ai trop vu et vécu la capacité de 'window dressing' des fonctionnaires fédéraux. »

Outre les lettres d'opinions et de commentaires, le Bureau reçoit tous les mois plus de 1 000 demandes de renseignements et de documentation sur les langues officielles.

Somme toute, nous percevons moins de mésentente, de confusion et d'émotivité que dans le passé. Peu importe les escarmouches linguistiques que nous réserve 1984, nous sommes portés à croire que nos correspondants et lecteurs, sans compter les médias, verront sans doute les choses de façon sereine et rationnelle. A notre avis, c'est un gain des plus importants.

[1] Notre traduction

Les ministères et organismes : passés au crible

PARTIE V

Pour aider le lecteur a tirer le meilleur parti possible de notre « anthologie » annuelle des organismes federaux, voici quelques precisions sur l'approche que nous avons adoptée.

Nous voudrions d'abord en souligner trois aspects : nous rendons compte de ce qui est survenu au cours de l'exercice ecoule ; nous comparons ensuite ces resultats a la situation « historique » des interesses ; puis, nous ponderons, le cas echeant, les statistiques citées. Cette demarche vaut autant pour la langue de service que pour la langue de travail et la participation équitable.

Nous commençons par resumer en quelques phrases le rendement linguistique global de chaque ministère, en en saluant les progres, mais en signalant aussi les reculs. Dans une evaluation aussi succincte, il n'est pas possible de nuancer nos jugements en évoquant les particularites regionales ou locales, positives ou negatives. Nous suivons pourtant d'aussi près que possible la situation locale et nous en discutons périodiquement avec les ministeres et organismes concernes.

Depuis plusieurs années déjà, nous applaudissons aux efforts de certains organismes qui ont su concevoir une excellente politique linguistique et la mettre en œuvre avec succès, en même temps qu'ils faisaient preuve d'un bel empressement à régler les plaintes. D'autres, en dépit de nos incitations et de nos critiques, se montrent — soyons diplomates — moins ardents ou font preuve de nonchalance. Cependant, même si nous déplorons leurs faiblesses, nous ne voulons pas que le lecteur s'imagine que, pour nous, le repentir et le salut soient hors d'atteinte. Généralement parlant, la majorité de nos paroissiens ne sont ni des saints ni des pécheurs. Ils poursuivent leur petit bonhomme de chemin et nos descriptions marquent seulement les grandes étapes d'une lente conversion.

Enfin, un mot sur les statistiques. Comme nous l'avons souligné ailleurs dans ce rapport, une capacité linguistique théorique ne garantit pas le service dans la langue appropriée, encore moins son offre active. On ne saurait certainement exiger d'une minorité fréquemment déçue qu'elle insiste pour se faire servir dans sa langue sans la preuve que le service est bel et bien disponible (accueil dans les deux langues, affichage bilingue, etc.). C'est sous cet éclairage qu'il faut examiner la répartition des employés bilingues dans les divers coins du pays. Les données concernant la région de la Capitale nationale peuvent paraître satisfaisantes, mais celles des provinces contrastent étrangement. Il en résulte que les chiffres bruts ne témoignent pas en soi d'un rendement satisfaisant.

Muni de ces quelques clés, grâce aux courts textes qui suivent, le lecteur devrait pouvoir saisir l'évolution de la réforme linguistique et voir les pièces manquantes du casse-tête. Ce sont, en fin d'année, autant d'instantanés de la situation linguistique dans toutes les administrations touchées.

On peut trouver plus de renseignements sur certains des ministères et organismes examinés ci-dessous dans les rapports de vérification spécifiques à l'annexe B. On peut les trouver à la Bibliothèque du Parlement, à l'un ou l'autre de nos bureaux, ou les obtenir par prêt inter-bibliothèques.

Administration de pilotage de l'Atlantique

L'Administration de pilotage de l'Atlantique, société de la Couronne dont le siège social est à Halifax, assume la responsabilité de l'accostage et des manœuvres dans une vingtaine de zones portuaires des provinces atlantiques. Bien que son rendement linguistique ait peu fluctué pendant l'année, nous sommes heureux de noter qu'elle s'est enfin dotée d'une politique linguistique formelle.

L'adoption d'une politique représente bien sûr un pas dans la bonne direction, mais ses effets ne se font pas encore sentir. Plus particulièrement, le service au public souffre toujours de l'absence d'employés bilingues. Ce problème, s'il est sérieux, se pose cependant avec moins d'acuité dans les communications écrites. Les factures destinées aux agents maritimes, principaux clients de l'Administration, sont imprimées dans les deux langues, et des services de traduction sont disponibles au besoin.

L'Administration, qui délivre des brevets et des certificats de pilotage, offre aux candidats la possibilité de subir leurs examens dans la langue officielle de leur choix, mais elle néglige parfois de les en informer clairement. Elle devrait également consentir davantage d'efforts à l'établissement de la préférence linguistique des commandants. Nous espérons que l'Administration, qui a généralement bien accepté nos récentes recommandations touchant la langue de service, fera preuve de détermination et corrigera ces faiblesses.

Les 65 employés de l'Administration sont de langue anglaise ; elle devrait donc s'efforcer de recruter du personnel francophone. La situation étant ce qu'elle est, il ne pourrait y avoir que progrès.

L'Administration de pilotage de l'Atlantique n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Affaires des anciens combattants

C'est vraisemblablement à la fin de 1984 que l'on mettra le point final à la longue histoire du déménagement à Charlottetown de l'administration centrale du ministère des Affaires des anciens combattants. Cette réinstallation a posé de nombreux problèmes qui continuent de retarder les progrès réels dans le domaine des langues officielles.

Le public peut ordinairement se faire servir en français ou en anglais dans les régions bilingues du Canada. Ailleurs, il y a bien quelques employés aptes à communiquer dans les deux langues, mais comme il n'existe aucun poste désigné bilingue à l'ouest du Manitoba, on peut douter de la qualité et de la régularité du service dans ces régions. Parmi les 1 204 employés qui occupent des postes bilingues (32 pour cent de l'effectif), près de 1 000 répondent aux exigences ; signalons toutefois que le quart de ces postes ne requiert qu'une connaissance élémentaire de la langue seconde. Il est d'ailleurs anormal, pour le moins, qu'on exige des conseillers bilingues affectés aux bureaux régionaux du Québec la connaissance la plus poussée des deux langues alors qu'un niveau de compétence intermédiaire suffit à leurs homologues de l'Ontario.

Sur d'autres plans, la situation est toutefois plus encourageante : les publications sont bilingues et le Ministère s'efforce d'inviter ses clients à utiliser leur langue d'élection. Mentionnons également les progrès appréciables réalisés en ce qui concerne la signalisation routière unilingue anglaise près des cimetières militaires canadiens en France. La Commission des sépultures de guerre du Commonwealth a en effet accepté d'ajouter des indications en français aux panneaux de signalisation menant aux 18 cimetières qui ont une signification particulière pour les Canadiens. Ce projet devrait bientôt être mis à exécution et nous félicitons le Ministère pour les efforts consacrés à trouver une solution à ce problème de longue date. Nous traitons également ailleurs dans ce rapport de la question des plaques et inscriptions bilingues dans la Chapelle du Souvenir, située dans les édifices du Parlement. Au printemps, on a fait savoir que les *Livres du Souvenir* seraient conservés tels quels, mais que d'autres solutions seraient étudiées afin de réaliser un meilleur équilibre entre les deux langues. La question reste toujours en suspens.

Les taux de participation des Anglophones et des Francophones sont respectivement de 58 et de 42 pour cent. Ce dernier groupe est sous-représenté dans les catégories Gestion (15 pour cent) et Administration et service extérieur (20 pour cent), et sur-représenté dans la plupart des autres.

Sur le plan régional, notons que près du tiers des effectifs du Ministère se retrouve à l'hôpital Sainte-Anne de Montréal ; les Anglophones n'y forment que 13 pour cent du personnel hospitalier, et occupent surtout des postes de la catégorie Scientifiques et spécialistes. Par contre, dans les bureaux locaux de certaines autres provinces, les Francophones sont rarissimes : il y en a 1 sur 226 employés en Colombie-Britannique, 6 sur 187 au Manitoba et 5 sur 170 en Nouvelle-Écosse. A l'administration centrale de Charlottetown, le pourcentage de Francophones est tombé depuis l'an dernier de 21 à 19 pour cent.

Le Ministère estime que la situation de la langue de travail est stable et que les employés ont l'occasion de travailler en français à Ottawa, à Charlottetown, au Nouveau-Brunswick et au Québec. La vérification que nous sommes en train de faire devrait jeter plus de lumière sur la question. Notons par ailleurs que la plupart des documents de travail existent dans les deux langues et que les services internes sont bilingues à Ottawa et à Charlottetown.

Dans les organismes associés au Ministère, soit le Bureau des services juridiques des pensions, la Commission canadienne des pensions, le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants, la situation linguistique est relativement bonne. Ces organismes devraient toutefois veiller à ce que leurs employés soient bien informés de la politique des langues officielles et établir un système de contrôle acceptable. Les deux plus gros organismes — le Bureau des services juridiques des pensions, avec ses 120 employés, et la Commission canadienne des pensions, avec ses 354 employés — devraient offrir plus spontanément le service en français à Toronto et à Winnipeg. Il leur faudrait aussi relever des taux de participation francophone assez faibles, soit 21 pour cent au Bureau et 22,6 pour cent à la Commission. Ajoutons qu'il n'y a pas un seul Anglophone parmi les 18 employés de la Commission en poste au Québec ; ce déséquilibre devrait être corrigé en priorité.

Le Ministère a fait l'objet de trois plaintes cette année dont une a déjà été réglée. Des deux plaintes en instance l'une concernait l'affectation de conseillers anglophones unilingues dans la région de Peace River (Alberta) et l'autre, reçue vers la fin de l'année, la réception téléphonique unilingue à North Bay.

Affaires extérieures

A la suite de la vaste réorganisation de l'an dernier, le ministère des Affaires extérieures a adopté de nouveaux plans linguistiques fort prometteurs. Un certain nombre des projets visent à régler des problèmes cernés en 1982 lors de notre vérification du Bureau des passeports et des missions à l'étranger. Concrètement, le Ministère a mis à jour et diffusé sa politique sur les langues officielles ; les gestionnaires doivent maintenant s'employer à la mettre en œuvre efficacement.

Pres du tiers des 4 100 employes sont affectés à des missions à l'etranger. Le taux de bilinguisme (connaissance intermédiaire ou supérieure de la langue seconde) parmi les agents du service extérieur est reste stationnaire à 81 pour cent ; le Ministere entend porter à 95 pour cent la capacité bilingue de ce groupe d'ici 1990. Il reconnaît aussi la nécessité d'une action concertée pour relever la capacité bilingue des secrétaires permutants. Il espère que, d'ici 1988, 70 pour cent d'entre eux seront en mesure de travailler dans les deux langues officielles. Le défi est de taille puisque le taux actuel de bilinguisme dans ce groupe est de 51,5 pour cent, et qu'il ne cesse, depuis quelques années, de diminuer. Pour les agents comme pour les secrétaires, l'accent sera mis sur la formation linguistique, mais le succès de cette démarche dépendra largement de la volonté des gestionnaires de libérer leurs employés pour leur permettre d'assister aux cours.

Plus de 90 missions à l'étranger recrutent sur place le personnel de réception qui, dans 40 cas, ne parle qu'une des langues officielles du Canada ; visiteurs et interlocuteurs doivent donc parfois attendre l'arrivée d'un employé linguistiquement compétent. Environ 35 missions ont décidé de remédier à la situation au moyen de cours de langue et ont soumis leurs plans à l'administration centrale. On souhaite avoir complètement bilinguise les services de réception d'ici 1986. Les centres culturels canadiens à l'étranger continuent d'annoncer leurs activités principalement dans la langue du pays hôte, mais ils ont convenu de faire un sondage sur la préférence linguistique de leurs visiteurs, afin de déterminer la demande de services en français et en anglais. On attendait encore les résultats de ce sondage à la fin de l'année.

Il n'y a pas qu'à l'étranger que les services de réception laissent à désirer. D'après les plaintes reçues cette année, le Ministere devrait veiller à ce que le public soit servi dans les deux langues tant à l'administration centrale que dans les bureaux des passeports.

Malgré des taux de participation acceptables dans l'ensemble, 71 pour cent d'Anglophones et 29 pour cent de Francophones, des déséquilibres persistent dans certains groupes. Parmi les agents du service extérieur, la proportion de Francophones est demeurée stable (22,7 pour cent), tout comme dans les groupes Scientifiques et spécialistes et Techniciens, où elle était respectivement de 12 et de 18 pour cent. Le Ministère vise à porter la représentation francophone à 30 pour cent d'ici 1993 parmi les agents et à 20 pour cent d'ici 1986 parmi les techniciens.

Il envisage également dans ses plans d'accroître l'usage du français au travail. Mais le succès de ses initiatives dépendra de la détermination des gestionnaires à donner l'exemple et à créer un milieu où les employés pourront travailler dans la langue de leur choix. La nouvelle politique sur les langues officielles, qui rappelle aux cadres de l'administration centrale et des missions à l'étranger leurs obligations à cet égard, devrait y contribuer. En tout, 22 pour cent des surveillants à Ottawa sont unilingues ; parmi les employés non permutants, ce chiffre est de 26 pour cent (80 sur 303) et parmi le personnel permutant, de 13 pour cent (21 sur 163). Des 80 surveillants non permutants qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste, 66 en sont exemptés. On les incite toutefois à s'inscrire aux cours de langue donnés par le Ministère. Les mesures de dotation récemment

Les taux de participation des Anglophones et des Francophones sont respectivement de 58 et de 42 pour cent. Ce dernier groupe est sous-représenté dans les catégories Gestion (15 pour cent) et Administration et service extérieur (20 pour cent), et sur-représenté dans la plupart des autres.

Sur le plan régional, notons que près du tiers des effectifs du Ministère se retrouve à l'hôpital Sainte-Anne de Montréal ; les Anglophones n'y forment que 13 pour cent du personnel hospitalier, et occupent surtout des postes de la catégorie Scientifiques et spécialistes. Par contre, dans les bureaux locaux de certaines autres provinces, les Francophones sont rarissimes : il y en a 1 sur 226 employés en Colombie-Britannique, 6 sur 187 au Manitoba et 5 sur 170 en Nouvelle-Écosse. A l'administration centrale de Charlottetown, le pourcentage de Francophones est tombé depuis l'an dernier de 21 à 19 pour cent.

Le Ministère estime que la situation de la langue de travail est stable et que les employés ont l'occasion de travailler en français à Ottawa, à Charlottetown, au Nouveau-Brunswick et au Québec. La vérification que nous sommes en train de faire devrait jeter plus de lumière sur la question. Notons par ailleurs que la plupart des documents de travail existent dans les deux langues et que les services internes sont bilingues à Ottawa et à Charlottetown.

Dans les organismes associés au Ministère, soit le Bureau des services juridiques des pensions, la Commission canadienne des pensions, le Conseil de révision des pensions et la Commission des allocations aux anciens combattants, la situation linguistique est relativement bonne. Ces organismes devraient toutefois veiller à ce que leurs employés soient bien informés de la politique des langues officielles et établir un système de contrôle acceptable. Les deux plus gros organismes — le Bureau des services juridiques des pensions, avec ses 120 employés, et la Commission canadienne des pensions, avec ses 354 employés — devraient offrir plus spontanément le service en français à Toronto et à Winnipeg. Il leur faudrait aussi relever des taux de participation francophone assez faibles, soit 21 pour cent au Bureau et 22,6 pour cent à la Commission. Ajoutons qu'il n'y a pas un seul Anglophone parmi les 18 employés de la Commission en poste au Québec ; ce déséquilibre devrait être corrigé en priorité.

Le Ministère a fait l'objet de trois plaintes cette année dont une a déjà été réglée. Des deux plaintes en instance l'une concernait l'affectation de conseillers anglophones unilingues dans la région de Peace River (Alberta) et l'autre, reçue vers la fin de l'année, la réception téléphonique unilingue à North Bay.

Affaires extérieures

À la suite de la vaste réorganisation de l'an dernier, le ministère des Affaires extérieures a adopté de nouveaux plans linguistiques fort prometteurs. Un certain nombre des projets visent à régler des problèmes cernés en 1982 lors de notre vérification du Bureau des passeports et des missions à l'étranger. Concrètement, le Ministère a mis à jour et diffusé sa politique sur les langues officielles ; les gestionnaires doivent maintenant s'employer à la mettre en œuvre efficacement.

Près du tiers des 4 100 employés sont affectés à des missions à l'étranger. Le taux de bilinguisme (connaissance intermédiaire ou supérieure de la langue seconde) parmi les agents du service extérieur est resté stationnaire à 81 pour cent ; le Ministère entend porter à 95 pour cent la capacité bilingue de ce groupe d'ici 1990. Il reconnaît aussi la nécessité d'une action concertée pour relever la capacité bilingue des secrétaires permutants. Il espère que, d'ici 1988, 70 pour cent d'entre eux seront en mesure de travailler dans les deux langues officielles. Le défi est de taille puisque le taux actuel de bilinguisme dans ce groupe est de 51,5 pour cent, et qu'il ne cesse, depuis quelques années, de diminuer. Pour les agents comme pour les secrétaires, l'accent sera mis sur la formation linguistique, mais le succès de cette démarche dépendra largement de la volonté des gestionnaires de libérer leurs employés pour leur permettre d'assister aux cours.

Plus de 90 missions à l'étranger recrutent sur place le personnel de réception qui, dans 40 cas, ne parle qu'une des langues officielles du Canada ; visiteurs et interlocuteurs doivent donc parfois attendre l'arrivée d'un employé linguistiquement compétent. Environ 35 missions ont décidé de remédier à la situation au moyen de cours de langue et ont soumis leurs plans à l'administration centrale. On souhaite avoir complètement bilinguisé les services de réception d'ici 1986. Les centres culturels canadiens à l'étranger continuent d'annoncer leurs activités principalement dans la langue du pays hôte, mais ils ont convenu de faire un sondage sur la préférence linguistique de leurs visiteurs, afin de déterminer la demande de services en français et en anglais. On attendait encore les résultats de ce sondage à la fin de l'année.

Il n'y a pas qu'à l'étranger que les services de réception laissent à désirer. D'après les plaintes reçues cette année, le Ministère devrait veiller à ce que le public soit servi dans les deux langues tant à l'administration centrale que dans les bureaux des passeports.

Malgré des taux de participation acceptables dans l'ensemble, 71 pour cent d'Anglophones et 29 pour cent de Francophones, des déséquilibres persistent dans certains groupes. Parmi les agents du service extérieur, la proportion de Francophones est demeurée stable (22,7 pour cent), tout comme dans les groupes Scientifiques et spécialistes et Techniciens, où elle était respectivement de 12 et de 18 pour cent. Le Ministère vise à porter la représentation francophone à 30 pour cent d'ici 1993 parmi les agents et à 20 pour cent d'ici 1986 parmi les techniciens.

Il envisage également dans ses plans d'accroître l'usage du français au travail. Mais le succès de ses initiatives dépendra de la détermination des gestionnaires à donner l'exemple et à créer un milieu où les employés pourront travailler dans la langue de leur choix. La nouvelle politique sur les langues officielles, qui rappelle aux cadres de l'administration centrale et des missions à l'étranger leurs obligations à cet égard, devrait y contribuer. En tout, 22 pour cent des surveillants à Ottawa sont unilingues ; parmi les employés non permutants, ce chiffre est de 26 pour cent (80 sur 303) et parmi le personnel permutant, de 13 pour cent (21 sur 163). Des 80 surveillants non permutants qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste, 66 en sont exemptés. On les incite toutefois à s'inscrire aux cours de langue donnés par le Ministère. Les mesures de dotation récemment

adoptées sont plus encourageantes : sur 32 postes de surveillant non permutant, 27 ont été attribués à des candidats bilingues. Quant aux services internes, 90 pour cent des postes bilingues exigent maintenant une connaissance intermédiaire ou supérieure de la langue seconde et 79 pour cent sont occupés par des employés qualifiés.

En 1983, le Ministère a fait l'objet de 12 plaintes, dont neuf portaient sur le service unilingue au public (cinq dans des missions à l'étranger, trois à l'administration centrale et une au Bureau des passeports de Halifax). Les trois autres avaient trait à l'unilinguisme de l'affichage. On a réglé huit de ces dossiers, et six autres remontant à 1982. Ces résultats montrent bien la collaboration accrue du Ministère dans ce domaine.

Affaires indiennes et du Nord canadien

La réforme linguistique se poursuit lentement au ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien. En 1983, le service au public s'est légèrement amélioré, mais du côté de la langue de travail et de la participation équitable des deux groupes linguistiques, on peut presque parler de statu quo.

Près de 22 pour cent des quelque 5 700 employés occupent des postes bilingues et la plupart de ces derniers exigent des connaissances linguistiques de niveau intermédiaire ou supérieur. Quelque 80 pour cent des titulaires sont qualifiés. Par ailleurs, le Ministère dessert surtout les Autochtones et 96 pour cent d'entre eux préfèrent communiquer avec lui en anglais. Le Ministère devrait donc être en mesure de fournir des services adéquats en français dans le petit nombre de cas où cela est requis. Pourtant, en dépit de sa capacité bilingue théorique, il lui faut recourir à des palliatifs comme une ligne téléphonique INWATS pour permettre aux Francophones de toucher l'administration centrale, et un service de traduction pour aider certains bureaux régionaux à répondre à la correspondance française. D'autre part, l'on peut tirer quelque consolation du fait que toutes les publications destinées au grand public sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles.

Bien que l'on puisse de façon générale travailler en français au Québec, et à un moindre degré dans la région de la Capitale nationale, à Fredericton et à Sudbury, il reste que le français n'a pas encore acquis droit de cité comme langue de travail. Ainsi, on ne peut bénéficier de tous les services internes en français dans certaines régions et la majorité des réunions se déroulent en anglais. La directive exigeant le français dans les communications entre l'administration centrale et le bureau de Québec ne semble qu'à moitié respectée. La situation ayant été portée à l'attention du comité de gestion, il ne nous reste plus qu'à être optimiste.

Côté positif, tous les documents internes produits à l'administration centrale sont maintenant bilingues et les employés peuvent indiquer sur les formulaires d'évaluation du rendement leur langue d'élection. Cette mesure pourrait encourager les Francophones, dont la plupart ont été évalués en anglais dans le passé, à demander que ce soit dorénavant fait en français.

Les taux de participation des deux groupes linguistiques n'ont point changé. Les Anglophones occupent 84 pour cent des postes et les Francophones, 16 pour cent. La representation de ces derniers est spécialement faible dans les catégories Techniciens (12,3 pour cent), Scientifiques et spécialistes (10 pour cent) et Exploitation (3,6 pour cent).

Les deux plaintes reçues en 1983 concernaient la non-utilisation de la presse minoritaire française pour la publication d'appels d'offres. L'une a été réglée de façon satisfaisante alors que l'autre, reçue en fin d'annee, est toujours à l'étude.

Agence canadienne de développement international

Cette annee encore, l'Agence canadienne de développement international présente une excellente fiche au chapitre des langues officielles. Il faut certes y voir la marque d'un engagement soutenu de la haute direction. Nous pourrions aussi ajouter qu'il s'agit là d'un exemple que d'autres organismes pourraient sans doute suivre.

L'ACDI a maintenu son bilinguisme à un niveau élevé au cours de l'annee. Près de 80 pour cent de ses quelque 1 150 postes sont bilingues et 89 pour cent des titulaires satisfont aux exigences prescrites. La plupart ont atteint le niveau intermédiaire ou superieur de competence en langue seconde. L'ACDI n'a donc aucun mal a offrir ses services dans les deux langues. Dans le passé, nous lui avions reproché l'unilinguisme de l'accueil téléphonique à l'administration centrale à Hull. L'Agence a aujourd'hui remédié au problème.

Dans notre dernier rapport, nous suggérions à l'ACDI de mettre en place un mécanisme lui permettant d'évaluer l'aspect linguistique des services que rendent les experts-conseils et les coopérants retenus pour réaliser ses projets à l'étranger. C'est maintenant chose faite et cela devrait rendre la prestation des services plus uniforme dans les pays en question. Un manuel d'information explique également à ces experts-conseils et coopérants, en termes clairs, que les services internes de l'Agence peuvent être obtenus dans la langue de leur choix.

Au chapitre de la langue de travail, la situation est également bonne. Tous les documents de travail sont disponibles dans les deux langues. Pour combler une lacune relevée dans notre dernier rapport, l'Agence effectue des contrôles réguliers afin de s'assurer que tous les services centraux sont disponibles en anglais et en français. Les deux langues sont utilisées dans les réunions et, en règle générale, l'on tient compte des préférences linguistiques des employés dans leur encadrement. Signalons que le nombre d'unilingues parmi les quelque 320 superviseurs occupant des postes bilingues n'est plus que de 25 (contre une quarantaine l'an dernier). L'Agence nous a assuré que des dispositions administratives étaient en place pour remédier à ces déficiences.

Les 1 150 employés de l'Agence se répartissent en deux groupes à peu près égaux de Francophones (53 pour cent) et d'Anglophones (47 pour cent), répartition qui nous semble raisonnable étant donné la nature de ses activités dans les

pays de la Francophonie et du Commonwealth. On retrouve également un équilibre acceptable dans la plupart des catégories professionnelles. L'Agence devrait cependant consentir des efforts particuliers pour le recrutement de personnel de langue anglaise pour le Soutien administratif.

Les deux plaintes reçues contre l'Agence en 1983, qui d'ailleurs ont été vite réglées, touchaient la publicité d'avis de concours. L'une avait trait à une annonce n'ayant pas paru dans la presse minoritaire anglophone, l'autre, à l'unilinguisme français d'un avis dans un quotidien de langue anglaise. L'Agence a établi des mesures de contrôle visant à éviter les récidives.

Agence d'examen de l'investissement étranger

Créée en 1974, l'Agence d'examen de l'investissement étranger emploie actuellement quelque 127 personnes. Elle a pour mission d'évaluer les retombées de projets d'investissements étrangers au Canada. Elle est constamment en rapport avec les ministères fédéraux, les administrations provinciales, les investisseurs étrangers et les entreprises canadiennes qui les représentent.

D'une manière générale, elle peut communiquer avec ses clients dans la langue officielle qu'ils préfèrent. Mais sur les plans de la langue de travail et de la participation équitable des deux groupes linguistiques, les choses se gâtent un peu.

Nous avons constaté, lors de notre récente vérification, que l'Agence avait établi et diffusé un court énoncé de politique en matière de langues officielles, fort explicite au sujet du service au public, mais plutôt vague en ce qui concerne la langue de travail. Elle a donc entrepris de le réviser. Nous avons aussi remarqué l'absence de mécanismes ou de lignes directrices officielles au sujet des exigences linguistiques des postes, de sorte que plusieurs de ceux-ci, qui auraient dû être désignés bilingues, exigent seulement la connaissance de l'anglais. L'Agence a maintenant élaboré les lignes directrices requises et amorcé l'examen des postes en question.

L'organisme est en mesure de répondre à la demande assez limitée de services en français qu'elle est tenue d'assurer. Notre vérification a comporté un sondage auprès de cabinets d'avocats traitant avec l'Agence et aucun d'entre eux n'a déclaré avoir des difficultés à communiquer en anglais ou en français avec le personnel. Cette cote favorable s'explique sans doute par le fait que l'Agence compte 59 employés bilingues, dont 15 cadres supérieurs et 22 agents. La plupart de ces postes exigent une compétence de niveau intermédiaire ou supérieur en langue seconde. Signalons également que toutes les publications de l'Agence paraissent en anglais et en français.

Malgré une politique claire à ce sujet, les employés ne répondent pas toujours au téléphone dans les deux langues ; l'accueil téléphonique ne semble d'ailleurs pas être contrôlé de façon systématique. L'Agence a toutefois pris des mesures pour rappeler périodiquement au personnel ses responsabilités à cet égard et elle fait réviser le guide des secrétaires.

L'anglais est clairement la langue prédominante de travail. Quelques-uns des manuels de l'organisme n'étaient pas entièrement bilingues au moment de la vérification et nous avons constaté que les notes de service au personnel, venant des diverses directions et divisions n'étaient souvent qu'en anglais. Les manuels sont en voie de traduction et l'on a rappelé aux gestionnaires la nécessité de produire dans les deux langues les documents destinés à une distribution générale. Les réunions se déroulent presque toujours en anglais et certains services internes ne sont pas offerts en français. La situation, quant à ces derniers, commence toutefois à changer et il nous semble que, dans l'ensemble, l'Agence s'emploie sérieusement, mais moins rapidement que nous le souhaiterions, à combler ses lacunes sur le plan de la langue de travail.

À l'heure actuelle, 25 des 127 employés sont francophones, mais près de la moitié occupent des postes de la catégorie Soutien administratif. Chez les cadres, 12 titulaires sur 14 sont anglophones. L'Agence doit donc persévérer dans ses efforts pour mieux équilibrer les taux de participation des deux groupes linguistiques.

Nous avons reçu une plainte au sujet de l'Agence en 1983. Il s'agissait d'un document qui n'était pas disponible en français. L'Agence a publié une version française dans les plus brefs délais.

Agriculture

Le ministère de l'Agriculture a fait moisson de réussites linguistiques en 1983. Le Ministère reconnaît qu'il doit offrir ses services dans l'une ou l'autre des langues officielles non seulement dans les régions bilingues, mais dans 20 autres régions où il y a concentration d'un groupe minoritaire de langue officielle. Il a recensé les préférences linguistiques de sa clientèle et tenu des consultations avec les associations de langue officielle minoritaires afin d'améliorer son service au public. En octobre, il a mené une campagne nationale afin de faire savoir qu'il dispensait ses services en français et en anglais.

Toutefois, dans les régions bilingues, on note encore certaines défaillances, et, ailleurs, il devrait y avoir plus d'employés bilingues. Le Ministère compte près de 9 900 employés dont 2 200 occupent des postes bilingues, une augmentation de 4 pour cent par rapport à l'année précédente. De ce nombre, un peu plus de 1 700 (78 pour cent) rencontrent les exigences linguistiques de leur poste.

Du côté participation, il y a eu peu de changements en 1983 : les Anglophones représentent 78,3 pour cent de l'effectif et le pourcentage des Francophones plafonne à 21,7 pour cent. Cette sous-représentation des Francophones se fait sentir dans toutes les catégories professionnelles, en particulier dans celle des Scientifiques et spécialistes (19,2 pour cent) ainsi qu'au Nouveau-Brunswick (15,5 pour cent) surtout si on tient compte de l'importance de la population francophone dans cette province. De même, les Anglophones sont nettement sous-représentés au Québec où ils n'atteignent que 5 pour cent de l'effectif. Le Ministère a toutefois mis au point un plan d'action afin de cerner les causes exactes d'une telle situation dans ces deux provinces, et de relever, dans les années à venir, la proportion des employés de langue minoritaire.

Une vérification récente nous a permis de confirmer que le français est toujours peu utilisé comme langue de travail en dehors du Québec et de certains bureaux du Nouveau-Brunswick et de l'administration centrale. Nous constatons pourtant certains progrès en 1983. Le Ministère est ainsi parvenu à augmenter de 3 pour cent (à 76 pour cent) le nombre de superviseurs qui satisfont aux exigences de leur poste bilingue et il entend maintenir ce rythme au cours de chacune des trois prochaines années. La Direction générale de la production et de l'inspection des aliments a créé un comité chargé d'étudier les problèmes liés à la traduction des documents de travail volumineux. De plus, certains employés tiennent leur réunion de travail hebdomadaire en français dans le cadre des ateliers de perfectionnement linguistique. Il faudra néanmoins que le Ministère redouble d'ardeur s'il veut faire des progrès et intensifier l'utilisation du français au travail.

En 1983, notre Bureau a reçu 11 plaintes contre le Ministère. Six dénonçaient l'unilinguisme anglais ou la piètre qualité du français de certaines affiches et publications, deux avaient trait à la langue de travail et les trois dernières touchaient l'absence de services bilingues. Nous avons pu régler sept de ces litiges.

Air Canada

Bien qu'elle maintienne une vitesse de croisière linguistique raisonnable, la Société Air Canada bat toujours de l'aile au chapitre du service aux Francophones et de la langue de travail, notamment au siège social de Montréal et au district d'Ottawa.

Les compressions de personnel ont certainement nuit au contrôle de la qualité, situation compensée en partie par la vigilance accrue de la Direction des affaires linguistiques. Celle-ci a effectué un sondage spécial sur le degré de satisfaction des passagers au plan linguistique, sur des vols qui ne sont pas habituellement visés par les enquêtes de la Société (Moncton, Sudbury, Timmins et Fredéricton). Les résultats obtenus ont confirmé les problèmes qu'elle avait déjà cernés : les voyageurs francophones sont moins satisfaits que les anglophones des services aéroportuaires, de billetterie, de réservation et en vol.

Toujours au chapitre du service, les documents destinés au public sont tous bilingues, même s'il arrive que seulement des brochures anglaises unilingues soient envoyées à l'extérieur du Québec. Au Québec, les panneaux-réclame sont uniquement en français, tandis qu'ils sont en anglais seulement à Winnipeg. Cette publicité bien en vue devrait à notre avis être bilingue au même titre que l'affichage promotionnel de la Société dans les aéroports.

Les voyageurs peuvent ordinairement traiter avec les bureaux de réservation dans la langue de leur choix, en composant soit des numéros distincts pour les services français et anglais (c'est le cas à Toronto, Vancouver et Frédéricton), soit un numéro général dans les villes où ces bureaux possèdent une capacité bilingue suffisante (entre autres Ottawa et Québec). Là où celle-ci fait défaut, les enregistrements sur les heures de départ et d'arrivée laissent aussi souvent à désirer. À certains endroits, la Société se propose d'acheminer les appels vers d'autres villes où le service peut être assuré plus spontanément dans les deux langues.

D'une manière générale, il y a pénurie d'employés bilingues. À 44 points de service au sol sur 72 au Canada (aéroports, agences urbaines et bureaux de réservation), le nombre d'employés maîtrisant les deux langues est bien inférieur aux objectifs mêmes de la Société. Empêchée par les restrictions économiques de recruter du personnel, Air Canada mise sur le perfectionnement de ses employés. En 1983, environ 560 d'entre eux ont suivi des cours de français. En outre, dans une présentation audiovisuelle bien conçue, la Société souligne l'importance de servir les clients dans leur langue.

Le comptoir bilingue, en garantissant au public un service dans la langue de son choix, permet d'éviter bien des frustrations. Ce n'est cependant pas une panacée et certaines mises au point s'imposent, notamment à Winnipeg et à Toronto. (À lui seul, l'aéroport de Toronto a récolté 13 plaintes.) La direction doit à tout prix s'assurer que les passagers ne se retrouvent pas devant un comptoir bilingue vide ou un employé unilingue.

Sept points de service au Canada et 11 à l'étranger n'offrent aucun service bilingue sur place, le personnel y étant composé exclusivement d'Anglophones unilingues. C'est malheureusement toujours le cas à l'aéroport de Timmins, où les voyageurs francophones doivent s'accommoder tant bien que mal d'une liaison téléphonique avec un employé bilingue.

À bord, la situation est stationnaire. Bien que les annonces se fassent presque toujours en français et en anglais, il semble d'après les plaintes reçues que certains messages, y compris des consignes de sécurité, soient transmis dans une seule langue. De même, le service en personne laisse parfois beaucoup à désirer ; l'indifférence qu'affichent certains agents de bord devient de plus en plus difficile à comprendre et, a fortiori, à accepter.

Air Canada respecte maintenant la préférence linguistique des détenteurs de sa carte enRoute, qui ont droit à un service téléphonique dans la langue de leur choix à deux numéros de libre appel.

Le Québec est le seul secteur où l'usage des deux langues au travail soit courant. Le district d'Ottawa, officiellement bilingue selon la politique de la Société, compte un nombre excessif de cadres anglophones unilingues, tout comme le siège social de Montréal.

La formation de base et les documents de travail ont beau être généralement disponibles dans les deux langues (sauf ceux destinés aux pilotes et, dans certains cas, aux mécaniciens), cela ne vaut guère si les surveillants ne parlent pas la langue de leurs employés. Le libre choix linguistique pour les réunions, l'encadrement, les évaluations et les entrevues de sélection reste donc purement théorique. Dans ces conditions, il nous semble que la Société devrait envisager, ne serait-ce qu'à titre provisoire, une politique concertée de bilinguisme réceptif qui permettrait une plus grande égalité entre les deux groupes linguistiques et qui diminuerait les obstacles psychologiques auxquels se butent les unilingues.

Sur les 160 plaintes reçues cette année, 47 portaient sur les aéroports, 34 sur les services en vol, 16 sur les réservations, 23 sur la publicité, 19 sur la langue de travail et les autres, sur divers aspects de la langue des services. Trop souvent, ces

doléances révèlent un manque de courtoisie élémentaire à l'égard des voyageurs francophones, problème auquel la Société devra s'attaquer avec la plus grande fermeté.

Approvisionnements et Services

Avec une régularité remarquable, le ministère des Approvisionnements et Services continue d'assurer ses services multiples dans la langue d'élection de sa clientèle. Cependant, il n'a guère amélioré la situation du français comme langue de travail en dehors du Québec et n'a à peu près rien fait pour augmenter le nombre d'Anglophones au Québec où ils sont sous-représentés (27 sur 800 employés).

L'Administration des approvisionnements, qui englobe les centres d'édition et d'impression de l'administration fédérale, compte 4 853 employés, dont 2 046 (42 pour cent) occupent des postes bilingues et 1 805 (88 pour cent) ont atteint le niveau voulu. Nous sommes heureux de constater que le Ministère a dans bien des cas relevé les normes linguistiques, de sorte qu'il ne reste que 253 postes de contact avec le public qui n'exigent qu'une connaissance élémentaire de la langue seconde. Nous déplorons toutefois que le Centre d'approvisionnement pour l'exportation, qui s'occupe de vendre du matériel commercial et de défense pour la Corporation commerciale canadienne, n'ait pas encore déterminé les exigences linguistiques de ses 91 postes, ni fait subir à ses employés un examen de compétence en langue seconde.

On a demandé aux fournisseurs de faire connaître leur préférence linguistique, qui a été dûment consignée. Des mesures ont été prises pour empêcher les ministères de présenter des stipulations de contrats dans une seule langue, une anomalie qui n'a que trop duré. Près de 90 pour cent des ministères et organismes fédéraux traitent avec l'Administration des approvisionnements en anglais ; il semblerait donc tout à fait à propos de leur rappeler que le service leur est offert dans les deux langues.

Trois facteurs laissent présager un usage accru du français au travail : la récente réorganisation, qui a souligné l'imputabilité des gestionnaires pour tout leur domaine de compétence, y compris les questions linguistiques ; l'étude effectuée par le Conseil du Trésor sur les problèmes de langue de travail dans cette Administration ; et une nouvelle politique au sujet des communications avec la région du Québec.

Malgré une légère baisse par rapport à l'an dernier, le taux de participation des Francophones reste assez élevé, soit 41 pour cent. Ils sont toutefois sous-représentés dans le groupe Gestion (19,6 pour cent) et surtout dans le Service de l'approvisionnement scientifique et technique. Par contre, les Anglophones ne constituent que 37,6 pour cent des employés de la catégorie Exploitation.

Nous avons reçu quatre plaintes cette année au sujet de l'Administration des approvisionnements, et trois ont été réglées. Une mettait en cause l'envoi d'une publication en anglais à une association francophone et une autre la qualité douteuse du français dans une lettre ; dans un autre cas, on se plaignait de ce que

l'adresse de retour sur des formules de contrat était unilingue anglaise. La quatrième, qui alléguait que des fournisseurs francophones recevaient des communications en anglais, fait l'objet d'une enquête. C'est le cas également de deux plaintes héritées de l'an dernier, l'une visant les stipulations d'un contrat, l'autre le service fourni par les distributeurs autorisés des publications gouvernementales dans la Capitale nationale. Dans l'ensemble la collaboration de l'Administration a été satisfaisante, quoique un peu lente.

L'Administration des services compte 5 612 employés, dont 1 814 occupent des postes bilingues (32 pour cent), pour lesquels 1 563 (86 pour cent) sont linguistiquement compétents. Au cours de l'exercice, elle a relevé le niveau des exigences linguistiques d'un grand nombre de ces postes et renforcé les dispositions administratives de rechange visant les employés qui ne satisfont pas aux normes prescrites.

Les rapports de l'Administration avec le public sont nombreux, mais la plupart du temps très impersonnels : c'est elle, par exemple, qui emet les chèques aux fonctionnaires, aux retraités et aux fournisseurs. Elle exploite aussi dans les grandes villes des centres d'information qui comptent tous des employés bilingues. Pendant l'année, elle a publié dans les journaux des minorités de langue officielle la liste de ses bureaux dispensant des services bilingues ; les visiteurs seront invités à faire connaître leurs observations sur la qualité de ceux-ci.

Comme sa consœur des Approvisionnements, elle cherche à accroître l'usage du français au travail hors Québec, et à s'assurer que le personnel de l'administration centrale communique avec les employés francophones du Québec en français ou dans les deux langues. D'après les sondages sur la langue de travail effectués au cours de l'année, seulement la moitié des répondants peuvent utiliser la langue de leur choix avec leur surveillant ; 43 pour cent ont déclaré que les réunions auxquelles ils assistaient se déroulaient exclusivement dans une langue. Les services administratifs ne sont pas toujours offerts en français, mais la plupart des appréciations sont rédigées dans la langue d'élection de l'employé.

À la fin de l'année, Anglophones et Francophones formaient respectivement 63,2 et 36,8 pour cent de l'effectif. La proportion des seconds dans la catégorie Gestion demeure toutefois faible, soit 21 employés sur 106 (19,8 pour cent), tandis que le pourcentage d'Anglophones au Québec n'augmentait que très légèrement, pour atteindre 3,7 pour cent.

En 1983, nous avons reçu sept plaintes : fautes de grammaire dans des textes français, notes de service et descriptions de tâches en anglais seulement et accueil téléphonique unilingue français à Montréal. Au total, cinq plaintes ont été réglées ; l'Administration a fait preuve d'un bon esprit de collaboration.

Archives publiques

Les Archives publiques du Canada demeurent cette année encore un des chefs de file de la réforme linguistique. Elles servent régulièrement les clients dans les deux langues officielles et ont créé un climat plus propice au travail en français. Il leur

reste toutefois à redresser la faible participation globale des Anglophones et la sous-représentation francophone à la gestion. Si elles y parvenaient les Archives se placeraient au tout premier rang.

Toutes les publications de l'organisme sont bilingues et l'existence de services dans les deux langues a été publicisée dans les presses francophone et anglophone. Sur 812 employés, 519 occupent des postes bilingues dont 78 pour cent des titulaires sont qualifiés linguistiquement parlant. Les Archives n'ont donc aucun mal à fournir des services dans les deux langues officielles. Elles ont même remédié à la pénurie de personnel bilingue pour les services de sécurité et de cafétéria que nous signalions l'an dernier.

Dans leur milieu de travail, les employés peuvent exécuter plus de tâches en français cette année. Presque tous les documents internes sont bilingues et le français sert davantage aux réunions. La direction s'assure que le personnel a accès à des services centraux dans les deux langues officielles et que les appréciations du rendement sont faites en fonction des préférences linguistiques de chacun. Comme on pouvait s'y attendre, les premiers résultats d'une enquête sur les services centraux montrent un fort taux de satisfaction chez les employés. Bien qu'il reste encore sept ou huit superviseurs anglophones unilingues, les Archives ont pris des dispositions acceptables pour assurer un encadrement en français aux employés qui le désirent.

Cette année, peu de changement au tableau de la participation des deux collectivités linguistiques. Dans l'ensemble, les Anglophones sont sous-représentés (62 pour cent), notamment dans les catégories Soutien administratif (57 pour cent) et Exploitation (60 pour cent). Par contre, seulement 4 des 17 cadres supérieurs sont d'expression française. Bien que le taux de renouvellement de l'effectif soit faible, surtout aux échelons supérieurs, les Archives devraient faire de leur mieux pour atteindre un meilleur équilibre.

En 1983, nous avons reçu trois plaintes contre les Archives concernant l'absence de services en français : une portait sur l'unilinguisme de la réception téléphonique, une autre sur une lettre anglaise envoyée à un Francophone et la dernière visait un commissionnaire unilingue anglais. Toutes ont été réglées.

Assurances

En 1983, le Département des Assurances a eu une performance stable, sans actions spectaculaires. Il a remis un exemplaire de sa politique sur les langues officielles à tout le personnel et traite normalement avec les clients dans la langue de leur choix. La langue de travail est généralement l'anglais. Bien que la participation globale des Francophones soit acceptable, la plupart d'entre eux se retrouvent au bas de l'échelle.

On fait grand cas du programme des langues officielles au Département : la haute direction lui apporte son soutien et y participe activement. L'intégration des objectifs linguistiques dans les besoins dits « opérationnels » rendent les cadres plus responsables dans ce domaine.

Le Département a publié, en même temps que sa politique, un guide des méthodes administratives qui constitue autant pour les gestionnaires que pour les employés un document de référence sur leurs droits et obligations linguistiques. En outre, il a organisé une série de séances d'information sur le sujet.

Le siège social est en mesure d'offrir ses services dans les deux langues. Près de la moitié des postes comportant des contacts avec le public exigent les compétences linguistiques les plus élevées, le niveau intermédiaire étant requis pour les autres. Parmi les bureaux régionaux, celui de Montréal a des ressources bilingues suffisantes ; celui de Winnipeg a une réceptionniste bilingue, et le Département prend des dispositions analogues à Toronto. Lorsqu'il y a un appel en français, dans cette ville ou à Winnipeg, la préposée note le nom et le numéro de téléphone de la personne et demande à un employé bilingue d'Ottawa de retourner l'appel. Étant donné que la clientèle visée est primordialement anglophone, cet arrangement semble satisfaisant, du moins à court terme. Le Département devrait néanmoins surveiller la situation de près et augmenter sa capacité bilingue si la demande le justifiait.

Le Département se compose de 12 divisions, elles-mêmes fractionnées en sections. Comme il n'y a que 205 employés, le personnel de la plupart des unités de travail n'est relativement pas élevé. La dissémination des Francophones dans l'organisation et le fort pourcentage (90 pour cent) de clientèle anglophone nuisent à l'usage du français au travail. Toutefois, les services centraux et du personnel sont offerts dans les deux langues. Deux des manuels du Département, jusqu'ici disponibles seulement en anglais, sont à la traduction.

Des 205 employés du Département, 153 sont anglophones et 52 francophones, ce qui est une proportion raisonnable. Malheureusement, la représentation de ces derniers dans les diverses catégories professionnelles est forte aux premiers échelons et presque nulle aux niveaux supérieurs. Dans le groupe de l'Actuariat par exemple, malgré une excellente proportion d'ensemble (7 sur 17), un seul Francophone est au-dessus du premier niveau ; la plupart des employés d'expression française, semble-t-il, quittent le Département en début de carrière. Par ailleurs, seulement 12 des 88 employés du groupe du Commerce sont francophones (13,6 pour cent). Il faudrait consentir de sérieux efforts pour corriger ces insuffisances.

Le Département n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Banque du Canada

En 1983, la Banque du Canada a continué à améliorer son rendement linguistique, aussi bien pour le service au public que pour la langue de travail. Si le rapport Anglophones-Francophones est généralement satisfaisant, il y a toutefois trop de Francophones dans les secteurs de l'administration et de l'entretien. Par contre, il faudrait voir à en augmenter le nombre chez les spécialistes et la direction.

La Banque a fait des langues officielles une priorité, ce qui pourrait sans doute expliquer les gains constants au cours des années. Un comité consultatif sur le bilinguisme, présidé par un sous-gouverneur, est chargé des langues officielles et tient les employés au courant de la situation par le biais d'un rapport annuel.

On peut se faire servir partout dans les deux langues. Là ou la capacité est faible — à Halifax et à Régina, par exemple — la Banque s'efforce de l'améliorer par la formation linguistique.

Presque tous les documents distribués aux employés sont maintenant rédigés dans les deux langues. Les superviseurs unilingues ont priorité pour les cours de langue afin de permettre au personnel de travailler davantage dans sa langue d'élection. D'ailleurs ce programme commence à porter fruit. Le pourcentage d'employés qui ont dépassé le niveau intermédiaire de l'échelle de compétences linguistiques de la Banque est passé cette année de 16,7 à 19 chez les Anglophones et de 83 à 86,4 chez les Francophones. Les réunions se déroulent maintenant plus fréquemment dans les deux langues, particulièrement dans les secteurs de l'analyse et de l'administration.

La Banque compte 2 225 employés, dont environ 66 pour cent sont anglophones, et 34 pour cent francophones. Ces derniers sont bien représentés au siège social et dans les diverses agences. À Montréal, les Anglophones forment 13 pour cent d'un effectif de 139 personnes. Malheureusement, la participation francophone laisse à désirer à la gestion supérieure (6 sur 28) et dans le groupe des spécialistes et des analystes (26 sur 132). Afin de rétablir l'équilibre dans ce dernier groupe, la Banque annonce régulièrement ses concours dans la presse minoritaire et effectue, annuellement, plusieurs visites à des universités francophones afin d'interviewer d'éventuels candidats.

Nous avons reçu une plainte au sujet de la Banque en 1983. Il s'agissait d'un formulaire bilingue que l'on avait rempli du côté français à l'intention d'un client anglophone. La plainte a été réglée promptement.

Banque fédérale de développement

Malgré des compressions d'effectifs de 15 pour cent, la Banque fédérale de développement a tenu bon sur le plan linguistique en 1983. Elle a conservé les moyens de fournir ses services dans les deux langues et a commencé à donner suite aux recommandations de notre récent rapport de vérification, notamment à celles qui portaient sur les tests et la formation linguistiques. La langue de travail demeure essentiellement l'anglais, mais dans l'ensemble, le rapport Anglophones-Francophones est acceptable.

La Banque a son siège social à Montréal et possède des bureaux régionaux à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver. En 1983, ses effectifs s'établissaient à 1 677, soit une baisse de plus de 300 depuis l'an dernier. Il est tout à l'honneur de la Banque d'avoir réussi à maintenir une capacité bilingue suffisante en dépit de ces changements.

Un vaste programme de tests linguistiques est en cours au siège social. Il visera également plus tard les bureaux des régions et les succursales. On devrait en accélérer la mise en œuvre là où l'on enregistre une demande importante de services dans la deuxième langue.

La Banque compte 26 bureaux dans des régions ayant une minorité de plus de 10 pour cent. Tous sont en mesure de servir le public en français et en anglais. Les publications et les formulaires paraissent dans les deux langues.

Les documents internes sont tous bilingues et les services centraux et du personnel existent en général dans les deux langues. Pourtant, en dehors du Québec, la langue de travail est habituellement l'anglais, surtout à cause du nombre de cadres unilingues. Même au siège social de Montréal, 33 pour cent des cadres supérieurs et intermédiaires ne parlent pas le français couramment. Pour nous, cette situation regrettable peut changer, à la suite du nouveau programme de formation linguistique.

Les Francophones représentent 26 pour cent des 1 677 employés de la Banque et se répartissent de façon équilibrée dans les quatre catégories professionnelles. On relève toutefois des problèmes de répartition géographique. Au Québec, seulement 4 pour cent des 274 employés sont d'expression anglaise tandis qu'au Manitoba et en Ontario, la représentation des Francophones n'est pas ce qu'elle devrait être.

Quatre des cinq plaintes reçues en 1983 ont été réglées de façon satisfaisante. Elles concernaient des documents unilingues et la piètre qualité de la version française d'une circulaire. Une plainte reçue en fin d'année touchant l'utilisation de la presse minoritaire est encore à l'étude.

Bibliothèque du Parlement

Sans avoir jamais officiellement fixé les exigences linguistiques auxquelles son personnel doit se conformer, la Bibliothèque du Parlement reste fidèle à sa longue tradition de service bilingue à la clientèle, qui comprend les sénateurs, les députés et les journalistes de la Tribune parlementaire.

Cette année, ayant entrepris l'ébauche d'une politique sur la formation linguistique, elle a commencé à déterminer les postes exigeant une connaissance du français et de l'anglais. Elle a aussi rappelé à ses 220 employés leur droit de travailler et d'être encadrés et évalués dans la langue de leur choix. Ce nouveau document, ainsi que le *Guide de l'employé* publié l'an dernier, forment l'embryon d'une politique des langues officielles que nous encourageons la Bibliothèque à élaborer davantage.

En 1983, la capacité bilingue de la Bibliothèque est passée de 70 pour cent — taux qu'elle avait maintenu pendant les trois années précédentes — à 64 pour cent. Signalons toutefois que les 10 membres du groupe de la Gestion sont tous bilingues, comme le sont 60 pour cent des bibliothécaires et 45 pour cent des agents de recherche.

Bien que les comités utilisent les deux langues dans la plupart de leurs réunions, le comité de direction persiste à se limiter à l'anglais. Nous osons espérer qu'il suivra sans tarder la tendance générale. Les employés peuvent ordinairement être encadrés dans la langue de leur choix, bien que des mesures spéciales s'imposent pour compenser l'unilinguisme de 3 des 9 chefs de section. Il faudra contrôler régulièrement l'application de celles-ci.

Cette année encore, les Francophones étaient sur-représentés (52 pour cent), bien qu'ils aient perdu un point par rapport à l'an dernier. Ils étaient majoritaires à tous les échelons et dans tous les groupes, sauf parmi les bibliothécaires et agents de recherche où ils comptaient respectivement 37 et 31 pour cent des employés. Nous avons noté une augmentation du nombre d'Anglophones dans le groupe du Soutien administratif (de 25 à 30 pour cent), mais la Bibliothèque doit persévérer dans ses efforts pour recruter des Anglophones bilingues.

La Bibliothèque n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Bibliothèque nationale

Linguistiquement parlant, la Bibliothèque nationale du Canada a connu une bonne année. Plutôt que de se reposer sur ses lauriers, elle a pris des mesures concrètes pour perfectionner son service au public et pour répandre l'usage du français au travail. Un faible taux de roulement du personnel l'a toutefois empêchée d'améliorer l'équilibre dans la participation des deux groupes linguistiques.

La Bibliothèque offre un service presque parfait dans les deux langues. Toutes les publications sont bilingues, et la Direction du développement des collections, à qui nous avions quelques reproches à faire l'an dernier, peut désormais traiter avec les autres bibliothèques dans l'une ou l'autre langue. Le nombre d'employés occupant des postes bilingues a augmenté considérablement (346 sur 563) et une très forte proportion d'entre eux (82 pour cent) répondent aux exigences linguistiques. D'après un sondage auprès de la clientèle, une poignée seulement des 145 répondants n'étaient pas entièrement satisfaits du service. Lorsque nous avons signalé que l'accueil téléphonique se faisait exclusivement en anglais dans une direction, la situation a été rapidement corrigée.

Les employés connaissent bien leurs droits et devoirs linguistiques, grâce à des séances d'information qui ont suivi la distribution d'un manuel des langues officielles. Dans la plupart des sections, le français sert de plus en plus aux réunions, et il est plus facile pour les Francophones de travailler dans leur langue. Les manuels, les directives et près de 90 pour cent de tous les documents de travail sont bilingues ; les employés sont évalués dans la langue de leur choix. Selon les premiers résultats d'un sondage, le personnel est très satisfait des services internes.

Les taux de participation demeurent inchangés par rapport à l'an dernier, soit 63 pour cent d'Anglophones et 37 pour cent de Francophones. Le nombre d'Anglophones dans la catégorie du Soutien administratif reste toujours aussi faible (111 sur 231) et les Francophones continuent d'être sous-représentés dans la catégorie Scientifiques et spécialistes (48 sur 213), surtout aux échelons supérieurs.

En 1983, la Bibliothèque nationale a fait l'objet de trois plaintes. Deux portaient sur l'accueil téléphonique uniquement en anglais, et l'autre sur un affichage unilingue anglais. Ces doléances ont été réglées de façon satisfaisante.

Bureau des relations fédérales-provinciales

Après avoir marqué le pas pendant quelques années, le Bureau des relations fédérales-provinciales a retrouvé un second souffle, et son rendement en matière de langues officielles s'est beaucoup amélioré. Le français a réussi à se tailler une place plus respectable comme langue de travail. L'organisme semble aussi avoir donné suite à la plupart des recommandations contenues dans notre rapport de vérification de 1982.

Les postes d'agent de liaison du Bureau dans chacune des capitales provinciales relevant maintenant du département d'État au Développement économique et régional, l'effectif du Bureau ne s'établit plus qu'à 48 personnes. De ce nombre, 44 occupent des postes bilingues et 32 satisfont aux exigences linguistiques prescrites.

Désireux d'améliorer sa capacité à communiquer dans les deux langues avec les représentants des organismes fédéraux et provinciaux, le Bureau exige que ses agents et cadres supérieurs aient une connaissance supérieure de la langue seconde. Il accepte cependant d'affecter à ces postes des personnes ayant une connaissance de niveau intermédiaire, à condition qu'elles acquièrent, dans un délai raisonnable, la compétence requise. Plus bas dans l'échelle, toutefois, des lacunes persistent. Le Bureau éprouve encore de la difficulté à assurer un accueil bilingue à l'entrée de l'un de ses immeubles.

L'utilisation du français est maintenant beaucoup plus fréquente dans les réunions et pour la rédaction des documents et rapports. L'encadrement est également disponible dans les deux langues. Cette année, la proportion des Francophones ayant reçu leur appréciation du rendement en français a grimpé à 45 pour cent, contre 20 pour cent l'année dernière. Le Bureau se propose de demander aux employés, lors de la prochaine ronde d'appréciation, d'indiquer par écrit leur préférence linguistique pour les évaluations.

L'effectif du Bureau se compose de 25 Anglophones et 23 Francophones. Seulement 5 des 20 employés de la catégorie de Gestion sont francophones et les Anglophones sont sous-représentés dans le Soutien administratif puisqu'ils n'occupent que 3 des 15 postes de cette catégorie. Le Bureau devrait chercher à corriger ces déséquilibres.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Bureau en 1983.

Bureau du Conseil privé

Le Bureau du Conseil privé continue de donner un rendement linguistique satisfaisant, bien que certaines lacunes, signalées dans des rapports antérieurs, subsistent toujours. Il a une solide capacité bilingue et encourage l'utilisation du français comme langue de travail. Malheureusement, le taux de participation des Francophones aux échelons supérieurs reste faible, et l'anglais prédomine comme langue d'encadrement.

Le Bureau a instauré un bon système de contrôle de son programme des langues officielles, qui comprend des vérifications régulières de la langue de service et de travail, ainsi que des ventilations détaillées de la participation des deux groupes linguistiques lui permettant de cerner les secteurs susceptibles d'amélioration. En 1984, il prévoit d'ajouter à ces activités un sondage auprès de la clientèle.

De ses 388 employés, 313 (81 pour cent) occupent des postes bilingues et 260 (83 pour cent) répondent aux exigences. Pour permettre aux ministères et ministres de traiter avec lui dans la langue de leur choix, le Bureau du Conseil privé embauche habituellement des candidats qualifiés pour ses postes bilingues. Ce fut le cas cette année, par exemple, pour 68 des 82 postes bilingues à combler. Il recrute habituellement des cadres et des directeurs qui ont une connaissance intermédiaire de leur langue seconde, en leur donnant deux ans pour atteindre le niveau supérieur.

L'an dernier, nous signalions l'unilinguisme de l'accueil téléphonique et des commissionnaires ; ces problèmes n'ont été que partiellement résolus. Ainsi, le Bureau a rappelé à tous les employés qu'ils devaient répondre au téléphone dans les deux langues ; selon un sondage, l'accueil bilingue s'est amélioré légèrement depuis l'an dernier, passant de 75 à 77 pour cent. Quant aux commissionnaires, on leur a donné le numéro de téléphone d'un employé bilingue à qui ils doivent acheminer l'appel lorsqu'un client veut se faire servir en français. Bien qu'elles représentent une certaine amélioration, ces mesures sont loin d'être satisfaisantes.

Au Bureau même, les employés sont libres de rédiger leurs documents en français et peuvent aussi obtenir des services centraux et du personnel en anglais ou en français. Toutefois, d'après les études que le Bureau a lui-même effectuées, l'encadrement des Anglophones se fait presque toujours dans leur langue, alors que les Francophones parlent français avec leurs surveillants moins de 25 pour cent du temps. Cette année encore, près de la moitié des Francophones ont été évalués en anglais, et ce, même si les documents d'évaluation rappelaient l'obligation d'utiliser la langue première de l'employé. Pourtant, aucun des 15 employés interrogés ne s'en est plaint.

La répartition Anglophones-Francophones est demeurée stable cette année, ces deux groupes formant respectivement 51 et 49 pour cent de l'effectif. Le pourcentage de Francophones à la direction est passé de 17 à 18,5 pour cent, mais cette hausse demeure encore trop faible. Dans la catégorie Soutien administratif, les employés de langue française regroupent toujours 58 pour cent du personnel, tandis que les catégories Gestion et Administration et service extérieur présentent une répartition plus équilibrée.

Le Bureau a promptement réglé une plainte que nous avons reçue au sujet de l'accueil téléphonique en anglais seulement. Nous lui avons également signalé des lacunes linguistiques à Planification d'urgence Canada (deux plaintes) et à la Commission royale sur l'union économique et les perspectives de développement du Canada (une plainte). Bien que le Bureau en soit nominalement responsable, ces organismes possèdent une administration autonome. On a réglé cette année une plainte reçue en 1982 au sujet de la Commission royale d'enquête sur le désastre du *Ocean Ranger*.

Cabinet du Premier ministre

Le Cabinet du Premier ministre continue d'assurer un excellent service bilingue au public ; toutefois, un fort taux de roulement au sein de son personnel a freiné ses progrès au chapitre de la langue de travail.

Le CPM a vu son effectif passer de 71 à 82 par rapport à l'an dernier. Les nombreux changements à l'échelon supérieur ont retardé la réalisation des objectifs en matière de langues officielles, l'élaboration d'un plan d'action et la mise en place de mesures de contrôle plus efficaces. En outre, le CPM n'a pas encore donné suite à nos recommandations de fixer des lignes directrices concernant l'établissement des exigences linguistiques des postes vacants, l'évaluation des compétences des candidats et la composition des jurys de sélection.

Dans l'ensemble, la capacité bilingue est passée en un an de 73 à 77 pour cent. Elle est particulièrement élevée parmi les agents subalternes et le personnel de soutien (86 et 79 pour cent respectivement). La capacité bilingue parmi les cadres supérieurs s'établit à 64 pour cent et on s'efforce de l'augmenter davantage par le biais de la formation linguistique. La correspondance anglaise est maintenant révisée aussi étroitement que celle rédigée en français ; nous encourageons le Cabinet du Premier ministre à appliquer la même rigueur aux communiqués de presse.

Le CPM n'a pas encore modifié sa politique des langues officielles pour y reconnaître le droit des employés de travailler et d'être encadrés dans la langue de leur choix. Avec 54 pour cent d'Anglophones et 46 pour cent de Francophones, la participation globale des deux groupes linguistiques est presque équilibrée, bien que les Anglophones soient quelque peu en surnombre à la haute direction (17 sur 22), mais sous-représentés parmi les agents subalternes (12 sur 22) et le personnel de soutien (15 sur 38).

Nous n'avons reçu, en 1983, aucune plainte au sujet du Cabinet du Premier ministre.

Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail

Société de la Couronne qui emploie 103 personnes, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail a fait des progrès constants en 1983. Il a préparé une politique et un programme des langues officielles, dont il a expliqué le contenu au personnel. Le service à la clientèle s'est amélioré, notamment au Bureau des renseignements où les contacts avec le public sont le plus fréquents. Par contre, l'anglais domine presque exclusivement comme langue de travail et les Francophones sont encore sous-représentés.

Bien que, d'après le Centre, les demandes en français soient très rares, l'accueil téléphonique et le service sont assurés dans les deux langues. Le Bureau des renseignements possède deux agents de projets bilingues, et d'autres employés du Centre ont été formés pour recevoir les demandes de renseignement, offrant ainsi une permanence qui garantit le service dans les deux langues. Presque toutes les publications sont offertes en français et en anglais, soit sous forme de documents bilingues ou en versions distinctes.

Au Centre, l'anglais prédomine comme langue de travail et l'encadrement en français n'est pas toujours disponible. Toutefois, la plupart des services internes sont dispensés dans les deux langues. Les nouveaux outils de travail paraîtront dans les deux langues et la traduction des anciens documents se poursuit.

Sur 103 employés, on trouve 88 Anglophones et 15 Francophones ; les deux tiers de ces derniers appartiennent à la catégorie Soutien administratif. Les six cadres supérieurs sont anglophones, mais la situation est nettement plus reluisante à l'échelon intermédiaire, puisque 3 des 12 gestionnaires sont de langue française. Malheureusement, sur 59 agents de projets et chercheurs, on ne trouve que deux Francophones. Le Centre poursuit ses efforts afin de recruter des Francophones qualifiés comme agents, mais la situation géographique de son siège social, à Hamilton, ne s'y prête guère.

Nous n'avons été saisis d'aucune plainte au sujet du Centre en 1983.

Centre de recherches pour le développement international

Même s'il a encore du chemin à parcourir, le Centre de recherches pour le développement international s'est donné beaucoup de mal en 1983 pour combler son retard en matière linguistique. Il a multiplié les mesures pour donner au français sa place au soleil, comme langue de travail, et pour développer le bilinguisme fonctionnel de ses employés. La sous-représentation des Francophones parmi les cadres et les spécialistes continue toutefois de neutraliser l'action entreprise ailleurs.

Le Centre est généralement en mesure d'offrir ses services dans les deux langues officielles. Cette année, il a défini les exigences linguistiques de ses postes ; plus de 80 pour cent ont été désignés bilingues, dont les 15 de la catégorie Gestion. Il a aussi mis l'accent sur la formation linguistique, favorisant l'accroissement de la capacité bilingue de son personnel. Le Centre estime que plus de la moitié de ses 367 employés sont maintenant bilingues, soit une hausse de près de 20 pour cent en trois ans.

Les quelques publications d'intérêt général produites par le Centre sont bilingues, mais celles de nature spécialisée ne le sont pas toutes. Afin de mieux préciser les préférences linguistiques des lecteurs intéressés par ces ouvrages, le Centre a entrepris le sondage que nous lui avions recommandé d'effectuer auprès de ces derniers. Malheureusement, il continue à ne publier la traduction de ses publications techniques et scientifiques que plusieurs mois après la version originale. Et presque toujours, c'est la version française qui se fait attendre. Nous espérons que le Centre trouvera le moyen de résoudre cette situation inacceptable.

Bien que les Francophones totalisent 34 pour cent de l'effectif, le français n'a jamais réussi à se tailler une place convenable dans les communications internes. Toutefois, en 1983, le Centre s'est efforcé de sensibiliser ses employés à l'importance d'utiliser les deux langues au travail. Faits marquants : un groupe d'employés a préparé de sa propre initiative un plan d'action en vue de favoriser

une utilisation accrue du français , on a encourage les Anglophones bilingues a rédiger en français en mettant a leur disposition un service interne de revision de texte ; et on a mis sur pied des sessions hebdomadaires « Parlons français » pour les inviter à pratiquer la langue seconde.

La direction a aussi incite le; employes a demander leur evaluation du rendement dans leur langue maternelle. Bien que le pourcentage des rapports d'appreciation prepares en français ait legerement augmente, plusieurs Francophones continuent de choisir l'anglais, par habitude peut-être, mais aussi à cause des competences linguistiques limitees de certains surveillants. Le Centre compte combler cette lacune par le biais de cours de langue. Toutefois, la situation ne s'ameliorera vraiment que lorsque des Francophones viendront grossir les rangs des cadres et des spécialistes.

Les changements apportes aux categories professionnelles ne permettent pas de comparer les donnees de 1983 à celles de l'an dernier. Cependant, on ne retrouve que trois Francophones parmi les 15 membres de la categorie Gestion et seulement 10 parmi les 56 de celle des Scientifiques et specialistes. Les deux groupes linguistiques sont toutefois bien representes chez les agents, les techniciens et le personnel de soutien.

Le Centre n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Centre national des Arts

Tel un tenor au sommet de sa carriere, la Corporation du Centre national des Arts maintient d'annee en annee sa tradition d'offrir d'excellents services aux deux groupes linguistiques.

Afin de donner des assises solides à son programme linguistique, elle a officiellement désigné bilingues 213 postes à temps plein. Elle a également embauché un traducteur à temps partiel afin de garantir la haute qualite de ses publications, toujours bilingues.

Ayant recensé cette annee la langue maternelle de ses 585 employes, le CNA a constaté que le taux global de participation francophone etait de 57 pour cent — ce qui est évidemment trop haut. La proportion est encore plus forte dans les catégories Gestion et Spécialistes (60 pour cent) et dans celles du Soutien administratif et de l'Exploitation (69 pour cent). Cependant, 60 pour cent des 25 cadres supérieurs sont anglophones. Le CNA doit persévérer dans ses efforts pour corriger ces déséquilibres.

Malgré la forte présence francophone, l'anglais est la langue de travail la plus répandue, surtout chez les spécialistes et les gestionnaires. La plupart des réunions se déroulent en anglais, bien que des services d'interprétation soient offerts à celles du Conseil d'administration, favorisant ainsi l'usage du français. Le tiers des surveillants n'a pas la compétence voulue en français pour assurer l'encadrement dans cette langue, ce qui explique en partie l'absence du français dans le milieu de travail. Pour remédier à la situation, le CNA a multiplié les cours de

langue en accordant la priorité aux gestionnaires et aux surveillants. Les services internes sont offerts en français et en anglais, et l'on a rappelé aux surveillants qu'ils devaient respecter la préférence linguistique de l'employé pour son appréciation du rendement. Environ 90 pour cent des documents de travail sont bilingues.

Cette année, le Centre national des Arts a fait l'objet de deux plaintes portant sur des lacunes dans les communications écrites : un reçu envoyé en anglais à un Francophone, et l'autre soulignant la piètre qualité du français d'un texte publicitaire. Toujours disposé à collaborer, le Centre a réglé ces deux dossiers ainsi qu'un autre en instance depuis l'an dernier.

Chambre des communes

La Chambre des communes, qui s'était engagée à opérer une réforme linguistique sur la Colline parlementaire, a de nouveau tenu parole. Ces dernières années, les édifices du Parlement avaient été transformés par la bilinguisation des écriteaux et inscriptions, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Cette métamorphose a été couronnée cette année par la réouverture de la Chapelle du Souvenir, où presque toutes les plaques et inscriptions ont été refaites en français et en anglais.

En 1983, les trois secteurs de la Chambre, dirigés respectivement par le Sergent d'armes, le Greffier et l'Administrateur, ont élaboré des programmes de langues officielles. Mais on constate certaines lacunes dans le programme des langues officielles de la Chambre : il n'y a par exemple aucune mesure d'évaluation ou de vérification, ni de mécanismes de contrôle de la qualité pour la production des documents internes. En outre, compte tenu du nombre de demandes de renseignements que nous avons reçues des employés de la Chambre, il semble que des séances régulières d'information sur leurs droits et devoirs linguistiques s'imposent.

La Chambre peut sans problème servir le public dans les deux langues, car 849 de ses 1 900 employés sont bilingues. Elle s'enorgueillit d'un programme de formation linguistique très actif ; 58 personnes suivent actuellement des cours. C'est dans les services du Sergent d'armes que la proportion des postes bilingues est la plus faible (64 pour cent) et qu'on note le pourcentage le plus élevé de titulaires ne satisfaisant pas aux exigences (44 pour cent). Les plaintes reçues au sujet des gardes de sécurité anglophones unilingues confirment l'existence de problèmes persistants en la matière, bien que la langue entre en ligne de compte lors des affectations des gardes aux entrées. Les pages de la Chambre doivent eux aussi être bilingues ; ceux et celles qui ne le sont pas à leur nomination reçoivent une formation linguistique intensive.

Les audiences publiques des comités de la Chambre tenues à l'extérieur d'Ottawa n'ont pas toujours été annoncées dans les journaux de la minorité linguistique. La Chambre a clarifié cette année sa politique relative à la publicité, qui assure désormais le recours à ces médias. Les Canadiens peuvent évidemment présenter des mémoires et témoigner devant les comités dans la langue officielle de leur choix, partout au pays.

Nous aimerions bien pouvoir être aussi élogieux au sujet de la langue de travail. Des 1 900 employés de la Chambre, 545 appartiennent à diverses catégories de cadres et sont fréquemment appelés à exercer des fonctions de surveillance ; or, 40 pour cent d'entre eux sont unilingues. Dans les services du Sergent d'armes, 125 des 250 surveillants ne sont pas compétents en français. De même, il est regrettable qu'un certain nombre de documents internes ne soient disponibles qu'en anglais, notamment dans les services du Sergent d'armes et de l'Administrateur ; aux services du Greffier, par contre, ils sont généralement bilingues.

La participation des deux groupes linguistiques n'est guère équilibrée. Plus des deux tiers des employés sont francophones, mais ils occupent pour la plupart des postes subalternes. Les Anglophones occupent la moitié des postes du groupe Gestion, mais moins du tiers des postes des catégories Soutien administratif, Exploitation et Techniciens. La situation s'est légèrement détériorée depuis l'an dernier, le pourcentage global des Anglophones passant de 38 à 36 pour cent tout en remontant de 46,8 à 49,5 pour cent dans le groupe Gestion. La Chambre devrait donc envisager des mesures concrètes pour remédier à la situation.

Nous avons reçu sept plaintes contre la Chambre des communes au cours de l'année. Deux concernaient des gardes de sécurité unilingues ; deux, la qualité du texte français de documents internes ; une, le retard dans la publication du Hansard français relié ; une au sujet d'un comité permanent qui avait omis d'annoncer ses audiences publiques dans la presse de langue minoritaire, et une dernière visant l'absence de français à un service d'information téléphonique. On a réglé cette année quatre de ces plaintes et une autre qui était en souffrance depuis 1981. La Chambre des communes a été plus lente que par le passé à prendre les mesures qui s'imposent ; dans un cas, nous avons attendu cinq mois la réponse à notre première lettre.

Chemins de fer nationaux

En 1983, les Chemins de fer nationaux du Canada proclamaient fièrement qu'être en affaires au Canada signifiait servir le pays tout entier. Sur le front linguistique, hélas, nous regrettons d'avoir à constater que leurs visées n'avaient rien d'aussi ambitieux.

Le CN a entrepris en 1982 un vaste programme de décentralisation à son siège social de Montréal — comportant surtout des transferts d'opérations et des mutations de personnel à CN Rail — qui s'est poursuivi en 1983. Ces changements, qui ont fait baisser l'effectif de 7 000 employés (pour un total de 61 880), ont eu en général des retombées néfastes sur la situation linguistique. Malgré l'insuffisance, cette année encore, de données sur la capacité bilingue de la Société — ce que nous déplorons — les statistiques montrent que le pourcentage d'employés bilingues dans 23 des 30 secteurs a chuté par rapport à l'an dernier. D'autres aspects de la langue de service sont également décevants. Les négociations patronales-syndicales n'ont toujours pas abouti à une entente permettant d'assurer que le personnel de bord soit apte à servir le public dans les deux langues. On peut se demander pourquoi la Société laisse systématiquement passer ces rares occasions de redresser une situation qui n'a que trop duré.

Notre vérification des hôtels et de la Tour du CN en 1983 nous a permis de noter une ferme volonté d'assurer un service bilingue à la clientèle. La situation peut toutefois être améliorée à divers endroits, par exemple à l'Hôtel Newfoundland.

Contrairement au service ferroviaire, CN Marine continue à progresser. Parmi ses réalisations en 1983, citons l'installation de lignes téléphoniques spéciales pour le service en français à Cap-Tourmentin (Nouveau-Brunswick) et à Borden (Île du Prince-Édouard) ; la tenue d'un sondage auprès de la clientèle des traversiers sur le degré de satisfaction linguistique et l'empressement de la Société à régler les plaintes. Malgré tout, on peut encore se faire dire par un préposé de Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) qu'il ne « speak » pas le « French ». Il faudra surveiller de près la conduite du personnel sur le terrain si l'on veut assurer un service bilingue convenable.

Malgré les nombreuses restructurations, les taux de participation sont restés à peu près les mêmes, mais l'absence de données fiables sur ce point ne permet de brosser qu'un tableau fragmentaire de la répartition du personnel. Au siège social, les 1 044 Francophones représentent 29,8 pour cent de l'effectif. S'ils ne comptent que pour 15,8 pour cent de la haute direction, ils sont beaucoup plus nombreux à des niveaux moins élevés d'encadrement. Dans la région de l'Atlantique, la participation de ce groupe est à peu près identique à celle de 1982, soit 30,6 pour cent ; il y a eu cependant de légères augmentations chez les cadres intermédiaires et supérieurs. Le CN ne possède aucune donnée sur cette question pour les régions des Grands Lacs, de la Prairie et des Rocheuses, ce qui est de moins en moins compréhensible.

La langue de travail est toujours négligée au CN. La Société refuse d'accorder aux Francophones de la région de l'Atlantique le droit de travailler dans leur langue. Notre vérification de cet aspect au siège social a révélé que, même à Montréal, les employés ne pouvaient employer le français à leur guise. Parmi les Francophones au siège social qui ont répondu à notre questionnaire, 69 pour cent ont déclaré travailler surtout en anglais, et seulement 9 pour cent ont dit se faire évaluer entièrement ou principalement en français. Le CN doit agir vigoureusement et sans tarder pour assurer l'égalité de statut des deux langues officielles dans le milieu de travail au siège social.

En 1983, la Société a fait l'objet de 19 plaintes. Sept visaient les hôtels ou la Tour du CN, les autres portant sur le service insuffisant de CN Marine entre Borden et Cap-Tourmentin, au siège social et dans un certain nombre d'installations à Winnipeg. Un cas témoigne bien de l'indifférence de la Société face aux plaintes : le CN a mis 18 mois à installer des versions françaises de deux plaques unilingues anglaises à la gare d'Ottawa, et ce malgré des promesses répétées de corriger la situation. Nous commençons à nous interroger sur le sérieux qu'apporte le CN à la réforme linguistique alors qu'il est incapable, au fil des mois, de régler des problèmes aussi simples.

Commissaire à la magistrature fédérale

Le Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale continue de bien servir sa clientèle dans les deux langues officielles et a corrigé certains problèmes de langue

de travail signalés dans des rapports antérieurs. Cependant, le personnel compte toujours trop peu d'Anglophones.

La mission principale du Bureau consiste à publier un recueil des décisions de la Cour fédérale, qui paraît maintenant simultanément en français et en anglais. Il veille aussi à la formation linguistique des juges. Cette année, 288 d'entre eux ont suivi des cours de langue.

Parmi les 29 employés, 23 occupent des postes bilingues et tous, sauf deux, satisfont aux exigences prescrites. Les cinq postes bilingues comblés au cours de l'année ont été pourvus par des personnes possédant déjà les compétences linguistiques voulues.

Les Anglophones n'occupent que 9 des 29 postes du Bureau, et on n'en compte que trois parmi les huit employés embauchés cette année. Le Bureau devrait donc redoubler d'efforts pour recruter des Anglophones bilingues compétents.

Bien que les deux tiers des effectifs soient d'expression française, le Bureau a toujours employé l'anglais pour ses opérations internes, notamment les réunions du personnel. Cependant, grâce aux encouragements de la haute direction, le français sert maintenant plus fréquemment aux réunions, et les documents de travail et les services internes sont offerts systématiquement dans les deux langues.

Cette année, 7 Francophones sur 17 ont été évalués en français, contre 4 sur 15 l'an dernier. Malheureusement, la surveillance ne se fait pas toujours en français dans le secteur d'activité le plus important du Bureau, celui de la production des recueils de la Cour fédérale. Bien que le Bureau prévoie de désigner bilingue un poste de surveillant de cette section, il ne l'a pas fait cette année alors qu'un des postes a été libéré.

Le Bureau n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Commission canadienne des droits de la personne

Bien que dans l'ensemble la situation linguistique soit satisfaisante à la Commission canadienne des droits de la personne, nous avons signalé l'an dernier certaines lacunes demandant à être corrigées. Un an plus tard, malgré certains progrès, quelques-unes subsistent, notamment sur le plan de la langue de travail. La Commission devra aussi raffermir la gestion de son programme des langues officielles en se dotant d'une politique précise et en établissant des mécanismes de contrôle plus stricts.

De ses 123 employés, 86 travaillent à Ottawa, les autres étant répartis entre six bureaux régionaux. La Commission a classé bilingues 78 de ses postes et tous les titulaires, à l'exception de sept, satisfont aux exigences linguistiques. Le public n'éprouve aucune difficulté à être servi dans les deux langues à l'administration centrale. Cependant, certains postes d'agent comportant des rapports étroits

avec le public n'exigent qu'un niveau intermédiaire de bilinguisme. Nous avons à maintes reprises recommandé à la Commission de rehausser les exigences linguistiques de ces postes, la qualité du service en étant tributaire.

Les bureaux de Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver sont en mesure d'offrir des services dans les deux langues. La Commission tarde cependant à accroître la capacité bilingue de ses bureaux d'Edmonton et de Halifax, situation d'autant plus inacceptable que ce dernier bureau dessert le Nouveau-Brunswick.

Toutes les publications sont bilingues et l'interprétation simultanée est disponible lorsque les commissaires tiennent des audiences publiques à travers le pays. La Commission compte émettre une directive rappelant aux agents leur obligation de respecter les préférences linguistiques des personnes interrogées en cours d'enquête et elle a entrepris de faire paraître dans les deux langues les décisions rendues par ses tribunaux. Cependant, dans la majorité des cas, les deux versions ne sont pas publiées simultanément et les délais de traduction peuvent aller de deux semaines à quatre mois.

Dans l'ensemble, la représentation des deux groupes linguistiques est bien équilibrée, Anglophones et Francophones formant respectivement 68 et 32 pour cent des effectifs. Ils sont également assez bien répartis entre les diverses catégories professionnelles. L'anglais continue néanmoins d'être la langue presque unique des communications et des réunions internes, situation largement attribuable aux compétences linguistiques insuffisantes de certains employés, dont les superviseurs. Notons toutefois que la Commission publie désormais les comptes rendus des réunions de la direction alternativement en anglais et en français, initiative qui vaut aussi d'être soulignée, elle étudiait à la fin de l'année d'autres moyens visant à favoriser un usage plus équilibré des deux langues.

La Commission a fait l'objet de quatre plaintes en 1983. Deux portaient sur l'unilinguisme de l'accueil téléphonique à Montréal et à Ottawa, une autre sur le manque de services bilingues à Winnipeg et la dernière avait trait à la non-disponibilité d'un rapport d'enquête dans la langue d'un plaignant. Toutes quatre ont été réglées avec empressement.

Commission canadienne des transports

En 1983, la Commission canadienne des transports, un important organisme de réglementation dont le siège social est à Ottawa, a consolidé sa position déjà remarquable en matière linguistique. Comme par les années passées, les améliorations se sont surtout fait sentir dans les secteurs de la gestion du programme des langues officielles et du service au public. Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour assurer au français un statut plus équitable dans le milieu de travail.

Une initiative vaut d'être soulignée : la création d'un comité consultatif chargé de conseiller le président de la Commission et son Comité exécutif sur la gestion des langues officielles. Ainsi, politique, mécanismes de contrôle et problèmes de mise en œuvre seront discutés par les cadres supérieurs au moins trois fois par an.

La capacité bilingue de l'organisme demeure satisfaisante : des 814 postes, 447 sont désignés bilingues et quelque 84 pour cent de leurs titulaires répondent aux exigences linguistiques. A la suite de notre récent rapport de vérification, la Commission s'est engagée à porter une attention particulière à la composition linguistique des comités formés en vue des audiences publiques, limitant ainsi le recours à l'interprétation simultanée. Aussi, les décisions et ordonnances du Comité des transports aériens paraissent désormais simultanément en français et en anglais.

La situation de la langue de travail assombrit toutefois le tableau. Il est encore difficile pour les employés francophones d'être encadrés dans leur langue, bien que la majorité des surveillants soient bilingues, et de parler français au cours des réunions. Comme nous le soulignions l'an dernier, ce ne sont pas tant les structures que la mentalité qu'il faut s'efforcer de changer. Si elle met en œuvre nos recommandations sur la langue de travail, la Commission devrait faire des progrès substantiels à cet égard.

Les taux de participation anglophone et francophone, se situant respectivement à 68 et à 32 pour cent, ne posent globalement aucun problème. Toutefois, les Francophones ne sont pas équitablement représentés dans tous les secteurs : 10,6 pour cent dans la catégorie Gestion, par rapport à 46,1 dans celle du Soutien administratif. Dans les bureaux régionaux de l'Ouest et de Toronto, on ne retrouve qu'un Francophone sur 91 employés. Ces lacunes ne pourront être comblées sans que des efforts plus résolus soient consentis.

La Commission canadienne des transports a fait l'objet de deux plaintes en 1983. L'une concernait l'unilinguisme anglais de la signalisation des passages à niveau à l'extérieur du Québec. Son règlement attend toujours le dépôt et l'adoption en Chambre d'un amendement à la *Loi sur les chemins de fer*. La seconde, qui portait sur l'accueil téléphonique unilingue anglais, était sur le point de se résoudre en décembre 1983.

Commission canadienne du blé

En 1983, la Commission canadienne du blé n'a rien fait ou presque pour améliorer une situation linguistique peu éclatante.

L'organisme continue d'offrir aux Francophones un service téléphonique en français à son siège social à Winnipeg ; le numéro à composer paraît dans l'annuaire téléphonique et dans le bulletin mensuel *Actualité céréalière*. Les publications d'intérêt général (communiqués de presse, rapports annuels) sont bilingues mais le bulletin mensuel est publié en anglais seulement, ses articles étant disponibles en français sur demande seulement. La sempiternelle question des versions françaises des carnets du producteur et des formulaires de renouvellement n'a toujours pas été résolue et continue d'exaspérer les Francophones.

La Commission compte 546 employés dont 38 sont bilingues. Cette année encore, la Commission canadienne du blé n'a pas été en mesure de nous renseigner sur la participation des deux groupes linguistiques au sein de son organisme. L'anglais est la langue de travail partout, sauf au bureau de Montréal où tant le français que l'anglais sont utilisés.

Nous avons reçu une plainte contre la Commission en 1983. Elle avait de nouveau trait à l'unilinguisme anglais des carnets du producteur. Comme nous l'avons noté précédemment, nous attendons toujours que la Commission canadienne du blé prenne les mesures appropriées pour se conformer aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et aux exigences de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Commission de contrôle de l'énergie atomique

La Commission de contrôle de l'énergie atomique assure toujours un service satisfaisant dans les deux langues officielles et elle a donné suite à nos recommandations de l'année dernière au sujet de l'utilisation du français comme langue de travail.

La Commission mérite d'être félicitée pour la création d'un comité consultatif des langues officielles chargé de tenir les employés au fait du dossier linguistique et de les consulter sur la mise en œuvre de la politique. Ses membres se recrutent dans tous les échelons.

À la suite de l'une de nos recommandations, elle a amélioré sa base de données sur les langues officielles, d'où il ressort maintenant que 73 employés occupant des postes bilingues ont atteint ou dépassé le niveau intermédiaire. Ce nombre est intéressant puisque l'année dernière la Commission estimait n'avoir à son service qu'une cinquantaine d'employés maîtrisant très bien les deux langues officielles.

Les publications d'intérêt général, de même que celles ayant trait au service à la clientèle sont rédigées dans les deux langues. Les documents scientifiques sont toutefois pour la plupart unilingues anglais. Depuis plusieurs années, la Commission offre un service de traduction sur demande, mais les demandes à cet effet sont rares, sans doute parce que les clients ne sont pas disposés à attendre. La Commission a entrepris de traduire un échantillon représentatif de ces documents afin d'évaluer la demande en versions françaises.

En 1983, elle a ouvert un bureau à Montréal dans le cadre de ses projets de décentralisation des services aux usagers des radio-isotopes. Le personnel se compose de trois Francophones et d'un Anglophone, tous parfaitement bilingues.

En règle générale, les manuels et les directives à usage interne existent en français et en anglais. Le français sert couramment comme langue de travail dans plusieurs secteurs et se fait plus fréquent dans les réunions.

La Section des finances est maintenant en mesure de dispenser ses services dans les deux langues et la traduction du manuel financier est achevée, comblant ainsi une lacune grave dans des services centraux par ailleurs satisfaisants. La capacité bilingue du Service du personnel est acceptable.

Les employés ont accès à une formation administrative et générale dans la langue officielle de leur choix. Pour la première fois, le cours d'introduction à la radioprotection a été donné en français et une vingtaine de Francophones l'ont suivi. Souhaitons que la Commission continue d'élargir son éventail de cours techniques en français dans les prochaines années.

Les Francophones constituent 22,5 pour cent des 240 employés, comparativement à 17 pour cent l'année dernière. Quoique répartis à peu près également entre les divers secteurs, on les retrouve surtout aux échelons intermédiaires et inférieurs. La Commission devra consentir un effort sérieux pour le recrutement de candidats francophones dès que des postes de gestionnaires seront à pourvoir.

Cette année, la CCEA a fait l'objet d'une plainte portant sur l'absence de service en français au téléphone.

Commission de la Capitale nationale

Compte tenu du rôle qu'elle joue sur la scène fédérale, la Commission de la Capitale nationale se doit d'avoir une conduite linguistique irréprochable. Or, si elle n'éprouve aucune difficulté à offrir des services bilingues au public, certains petits problèmes de langue de travail et de participation des deux groupes linguistiques ternissent quelque peu une belle réputation.

De ses 826 postes, 465 sont classés bilingues, soit 56 pour cent, mais seulement 74 pour cent des titulaires satisfont aux exigences linguistiques. En contrepartie, 86 pour cent des employés attachés au service du public ont un niveau élevé de bilinguisme.

Seulement 63 pour cent des titulaires de postes bilingues dans la catégorie Exploitation se conforment aux normes prescrites. La Commission s'efforce d'y remédier par le biais de la formation linguistique spécialisée, de la formation d'équipes homogènes, etc. Par ailleurs, environ 28 pour cent des superviseurs ne remplissent pas les conditions linguistiques de leur poste, ce qui rend difficile l'utilisation du français dans certains secteurs. Les services centraux et celui du personnel sont généralement offerts dans les deux langues et le français sert couramment dans plusieurs unités.

Les taux de participation sont sensiblement les mêmes que l'an dernier, soit 52,7 pour cent anglophone et 47,3 pour cent francophone. Les Francophones sont surreprésentés, sauf dans la catégorie Direction où l'on ne compte qu'un cadre sur 9. La Commission devrait redoubler ses efforts de rééquilibrage.

Trois plaintes ont été déposées contre la Commission en 1983. Deux concernaient la réception téléphonique, et l'autre portait sur un panneau temporaire unilingue. Elles ont été promptement réglées.

Commission de la Fonction publique

La Commission de la Fonction publique a maintenu en 1983 son bon rendement sur les plans de la langue de service et de travail. Par contre, la sous-représentation des Anglophones demeure le défaut de sa cuirasse.

Les employés bilingues de la CFP totalisent maintenant près de 68 pour cent d personnel comparativement à 45 pour cent en 1980. La Commission rappell régulièrement à ses employés leurs obligations linguistiques par le biais de bulle tins ou d'articles dans son journal interne. Un sondage effectué à la fin de 198 auprès de ses clients a révélé un degré de satisfaction élevé quant à la qualité lin guistique des services rendus. Quelques plaintes au sujet de l'accueil téléphoniqu et de la correspondance viennent toutefois rappeler la nécessité d'une vigilanc constante.

Les employés de la Commission ont la possibilité d'utiliser couramment leur langu dans les communications internes. Cette situation est largement attribuable à l capacité bilingue élevée parmi les cadres supérieurs et les superviseurs. Les pos tes d'encadrement exigent un niveau de connaissance intermédiaire ou supérieu et la majorité des titulaires satisfont aux critères linguistiques. Cette année, 7 pour cent des Francophones ont reçu leur appréciation du rendement en françai contre 70 pour cent l'an dernier ; chez les Anglophones la proportion s'établit à 9 pour cent. Le formulaire d'appréciation du rendement contient maintenant un case permettant aux employés d'indiquer leurs préférences linguistiques.

La proportion globale des Anglophones a encore diminué par rapport à l'an der nier (41 pour cent contre 42). Ces chiffres ne tiennent pas compte du personne affecté à la formation linguistique, où les Francophones constituent plus de 8 pour cent de l'effectif, étant donné que la majorité des étudiants suivent des cour de français. Les Anglophones, sous-représentés dans toutes les catégories profes sionnelles, ne forment que le tiers des 850 employés de soutien. Nous savons bie qu'il n'est pas facile de corriger ces déséquilibres, mais il ne fait pas de doute qu la Commission devrait s'attaquer plus rigoureusement à ce problème.

La Commission poursuit ses efforts en vue d'offrir les cours de formation profes sionnelle dans les deux langues. La proportion des cours en français est passée d 16 pour cent en 1980 à 21 pour cent en 1983. Les Francophones de la région d la Capitale nationale demeurent toutefois défavorisés, une proportion élevée de cours en français devant être annulée en raison, semble-t-il, du nombre insuffisan de participants. Le taux d'annulation des cours en français se situe à 25 pour cen comparativement à 13 pour cent pour les cours en anglais.

Nous avons reçu 21 plaintes contre la Commission en 1983. Sept cas ont été portés à notre attention par des fonctionnaires qui s'estimaient lésés dans leurs droits parce qu'ils ne pouvaient pas bénéficier de cours de langue, les tests ayant démontré leur faible aptitude à apprendre la langue seconde, ou parce qu'ils n'avaient plus le droit de recevoir la formation linguistique aux frais de l'État. Ces questions demeurent toujours à l'étude. Trois portaient sur l'absence de publication d'avis de concours dans des hebdomadaires de langue minoritaire. La Commission est également en train de réexaminer cette question. Les 11 autres plaintes avaient trait principalement à des incorrections dans les avis de concours, à l'unilinguisme anglais de notes de service, au manque de capacité bilingue de jurys de sélection et à la non-disponibilité de cours de formation professionnelle dans les deux langues. À l'exception de ces deux dernières questions, qui demeurent en suspens, ces plaintes ont été réglées.

Commission de réforme du droit

La Commission de reforme du droit a acquis une solide reputation pour son application rigoureuse de la *Loi sur les langues officielles*. Son rendement en 1983 a confirme cette notoriete.

Comme elle tire une juste fierte du service impeccablement bilingue qu'elle offre a son administration centrale d'Ottawa et à son bureau de Montreal, la Commission a promptement reagi à la premiere plainte portee contre elle en cinq ans (au sujet de l'accueil telephonique unilingue français à Montréal) en rappelant a tout le personnel qu'il devait observer les regles d'etiquette linguistique au telephone. Elle organise aussi des seances d'information annuelles sur les langues officielles pour ses 43 employes permanents, dont 39 travaillent à Ottawa et quatre au bureau de Montréal.

Parmi les employes permanents, 36 occupent des postes bilingues qui exigent pour la plupart un niveau de connaissance intermédiaire ou superieur de la langue seconde. Tous les titulaires, sauf deux, répondent aux exigences linguistiques. La Commission communique peu avec le grand public ; sa clientele consiste surtout en avocats et representants des administrations provinciales et des associations policieres. Toutes les publications sont disponibles en anglais et en français, de même que les resumes d'etudes qu'elle parraine et qui sont publies dans des revues juridiques.

La Commission encourage fortement les employes à exercer leur droit d'être surveilles et evalues dans la langue de leur choix. Elle offre des cours de perfectionnement professionnel en anglais et en français ainsi que des cours pour les employes de soutien francophones désireux de parfaire leur premiere langue.

Elle a aussi reussi à relever legerement, par rapport à l'an dernier, le taux de participation de ses employes permanents anglophones, qui est passe de 37 pour cent à 40 pour cent. Elle doit poursuivre ses efforts en ce sens, surtout pour la categorie Soutien administratif, ou seulement 13 employes sur 33 sont d'expression anglaise. Parmi les 30 contractuels, 63 pour cent sont anglophones et 37 pour cent francophones. Dans l'ensemble, la participation des deux groupes linguistiques est à peu près egale, soit 49,3 pour cent pour les Anglophones et 50,7 pour les Francophones.

Nous avons déja fait état de l'unique plainte reçue en 1983 contre la Commission.

Commission des relations de travail dans la Fonction publique

Comme il sied à un organisme appele a traiter de questions fort délicates, la Commission des relations de travail dans la Fonction publique continue de bien servir sa clientele dans les deux langues, realisant même des progres au chapitre de l'utilisation interne du français.

Toutes les recommandations formulées dans notre rapport de vérification de 1981 ont été mises en œuvre, sauf celle qui portait sur l'opportunite de publier

simultanément les décisions dans les deux langues. La Commission estime qu'il serait injuste de retarder la publication de jugements intéressant des parties qui parlent la même langue pour en attendre la traduction. Cet argument est certes défendable, mais nous persistons à croire que la publication simultanée ne suppose pas nécessairement des délais indus et qu'elle refléterait plus fidèlement l'égalité des deux langues.

Plus de 80 pour cent des 163 postes de la Commission sont classés bilingues, et 119 titulaires satisfont aux exigences prescrites. En règle générale, la Commission n'a donc aucune difficulté à assurer un service bilingue. Selon un sondage effectué à la fin de 1982, 97 pour cent des clients avaient été servis dans la langue de leur choix.

Un sondage auprès des employés a révélé que 96 pour cent des répondants bénéficiaient de services administratifs et du personnel dans leur langue ; ce taux n'était toutefois que de 75 pour cent en ce qui concerne les services financiers, tandis que 70 pour cent se disaient satisfaits de l'utilisation du français au travail. Malheureusement, on ne sait pas à quel groupe linguistique appartenaient ceux qui n'avaient pas obtenu de services dans leur langue ou qui aimeraient utiliser davantage le français au travail.

Bien que la moitié des employés soient francophones, seulement 22 pour cent des appréciations du rendement ont été rédigées en français cette année. Plus élevé que l'an passé, ce pourcentage est encore trop faible. Les enquêtes de la Commission ont tout de même révélé des aspects plus positifs, notamment que le français se répand comme langue de communication verbale et écrite au travail.

La Commission compte 83 Anglophones et 80 Francophones. Ces derniers sont sur-représentés dans la catégorie Soutien administratif (41 sur 69 employés), mais la participation est plus équilibrée dans les autres groupes. Les Anglophones constituent 60 pour cent des gestionnaires et agents, les Francophones 40 pour cent.

Cette année, la Commission n'a fait l'objet d'aucune plainte.

Commission du tarif

La Commission du tarif, que nous avons soumise à une vérification cette année, est une cour d'archives qui entend des appels en matière de taxes d'accise, de classification tarifaire, de valeur imposable et de dumping. Elle comprend un président, six membres et 28 employés.

Du côté du personnel, 16 postes exigent la connaissance du français et de l'anglais et tous les titulaires sauf un répondent aux exigences ; la Commission traite donc facilement avec le public dans l'une ou l'autre langue officielle. Quant à la Commission même, elle doit faire appel aux services d'interprètes pour entendre les appels en français, qui constituent environ 5 pour cent du total.

La Direction des renvois travaille principalement en anglais et seulement 1 des 7 agents de recherche est bilingue. Par conséquent, presque toutes les activités internes de la Commission se déroulent en anglais, notamment les réunions du personnel et de la direction. Nous avons recommandé à la Commission de prendre des mesures pour accroître la fréquence d'emploi du français comme langue de travail.

Bien que la Commission compte le même nombre d'employés anglophones et francophones, la répartition des effectifs n'est pas très équilibrée. À la Direction des renvois, par exemple, il n'y a que 2 employés francophones sur 15. De plus, la moitié des Anglophones occupent des postes supérieurs, comparativement à 13 pour cent des Francophones. La Commission devrait donc s'employer à redresser la situation.

Aucune plainte n'a été portée cette année contre la Commission.

Commission nationale des libérations conditionnelles

La performance linguistique de la Commission nationale des libérations conditionnelles a été exemplaire en 1983. Le programme des langues officielles est maintenant bien intégré à la planification générale et aux activités, ce qui rend les gestionnaires entièrement responsables de la performance linguistique de leurs services. La Commission a aussi accru sa capacité de dispenser des services bilingues à l'échelle du pays, et s'est efforcée de supprimer quelques faiblesses relatives à la langue de travail.

Les membres de la Commission cherchent toujours à améliorer leur compétence dans la langue seconde, par le truchement de la formation et des échanges. Dix-sept des 26 membres permanents (65 pour cent) sont d'ores et déjà en mesure d'exécuter leurs tâches en français et en anglais.

La forte capacité bilingue du siège social de la Commission et de ses bureaux régionaux de Moncton, Montréal et Kingston est de tradition : 51 pour cent des postes pourvus (132 sur 260) exigent la connaissance des deux langues officielles, et 95 pour cent du personnel concerné satisfait aux exigences linguistiques. Tenant parole, la Commission a affecté un agent bilingue à Burnaby et en cherche toujours un pour Saskatoon, seul bureau régional ne pouvant assurer des services dans les deux langues.

Dans notre dernier rapport, nous nous interrogions sur le nombre anormalement bas de demandes d'audiences de libération en français émanant de détenus incarcérés hors du Québec. Les données visant les neuf premiers mois de 1983 révèlent que le nombre des demandes en français a à peine augmenté, passant de moins de 1 pour cent à 1,1 pour cent durant l'année. Cette situation est pour le moins étonnante, si l'on considère le taux correspondant beaucoup plus élevé de détenus francophones dans les pénitenciers fédéraux de ces régions. Par conséquent, nous avons été heureux d'apprendre que la Commission et le Service correctionnel étudient le mode de demande de libération, et nous espérons trouver l'origine des anomalies actuelles dans des délais raisonnables.

Les employés des régions bilingues n'éprouvent pas de difficulté, ou très peu, à travailler dans leur langue d'élection. La direction leur a également rappelé le droit qu'ils ont à être évalués en français ou en anglais. Les gestionnaires ont aussi apporté leur concours en permettant des échanges qui donnent au personnel ayant terminé sa formation en langue seconde la possibilité de mettre en pratique ses nouvelles compétences.

Dix-sept des 26 membres permanents de la Commission sont anglophones et neuf, francophones. Parmi les 260 employés, les Francophones sont toujours légèrement sur-représentés, les taux de participation étant les mêmes que l'année dernière dans la plupart des catégories : 60 pour cent d'Anglophones et 40 pour cent de Francophones. Toutefois, l'équilibre est meilleur dans le groupe de la gestion supérieure, soit 75 pour cent d'Anglophones et 25 pour cent de Francophones.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre la Commission nationale des libérations conditionnelles en 1983.

Commission sur les pratiques restrictives du commerce

La Commission sur les pratiques restrictives du commerce est une cour d'archives et un tribunal administratif qui étudie les éléments de preuve produits dans le cadre d'audiences officielles. Elle émet, au besoin, un ordre recursoire ou fait un rapport écrit au ministère de la Consommation et des Corporations.

Sur un total de 13 employés à la Commission, cinq sont bilingues et peuvent donc servir le public dans les deux langues officielles. La seule publication de l'organisme est son rapport annuel, qui est bilingue. Les comptes rendus des audiences paraissent dans les deux langues, de même que les ordres destinés aux parties intéressées par les décisions de la Commission.

Bien que celle-ci respecte les besoins linguistiques des participants aux audiences, nous recommandions dans un récent rapport de vérification que les règles régissant les procédures comprennent un énoncé précis à cet effet. Nous recommandions aussi qu'un service d'interprétation simultanée soit automatiquement offert lorsque les témoignages sont donnés en français et en anglais, plutôt que sur demande comme à l'heure actuelle. Nous proposions également que la presse minoritaire hebdomadaire soit utilisée pour les avis publics, en l'absence de quotidien local dans la langue en question.

La Commission compte huit Anglophones et cinq Francophones et rien n'entrave l'emploi du français au travail. Par ailleurs, documents et services centraux sont disponibles dans les deux langues. Pourtant, en pratique, l'anglais sert plus fréquemment, parce que c'est la langue d'élection de la plupart des participants aux audiences.

Nous avons été saisis d'une plainte à l'endroit de la Commission en 1983. Elle avait trait à un accueil téléphonique en anglais seulement et a été promptement réglée.

Communications

Rien de bien nouveau cette année au ministère des Communications. D'après un sondage, le public s'est déclaré satisfait en général du service linguistique. Le Ministère s'efforce toujours de valoriser l'emploi du français comme langue de travail dans les secteurs très techniques, avec semble-t-il un certain succès. Par contre, le nombre d'employés francophones en Ontario et dans l'Ouest — ainsi que d'Anglophones au Québec — reste inacceptable, et le Ministère n'a rien fait pour remédier à la situation.

Les trois quarts des quelque 1 000 postes bilingues comportent des rapports avec le public. Durant l'exercice, le Ministère a revu le niveau de connaissances exigées de la langue seconde, le relevant au besoin. Il a aussi intégré le contrôle du programme des langues officielles à son système de vérification interne, ce qui devrait contribuer à conserver une qualité supérieure au service.

Bien que l'anglais prédomine comme langue de la technologie des télécommunications, le Ministère a trouvé des moyens d'encourager l'usage du français au travail. Il a notamment favorisé l'échange d'information scientifique en français en établissant des liens solides avec les universités francophones et en s'assurant que ces dernières reçoivent une juste part des contrats de recherche. Mais c'est surtout le nombre de gestionnaires francophones (23,6 pour cent du total) et un accroissement des Anglophones bilingues qui a permis au français de se tailler une place respectable dans les communications internes.

À la fin de l'année, les Francophones formaient 29,8 pour cent des 2 300 employés. Notons en particulier les gains réalisés dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, où ils sont passés de 18 à 20 pour cent. Cependant, le Ministère a encore beaucoup à faire pour garantir des taux de participation acceptables dans les régions. À l'heure actuelle, il n'y a que 17 Francophones parmi les 475 employés qui travaillent à l'ouest d'Ottawa, et 2 Anglophones sur les 148 de la région du Québec.

Après avoir passé en revue ses activités, nous avons constaté avec satisfaction que la Commission canadienne d'examen des exportations de biens culturels, dont le secrétariat est assuré par quatre employés du Ministère — deux Anglophones et deux Francophones — n'avait, elle non plus, aucune difficulté à servir sa clientèle dans les deux langues.

Les cinq plaintes que nous avons reçues en 1983 portaient sur l'accueil téléphonique et en personne, et sur des inscriptions unilingues dans certains annuaires téléphoniques. Nous félicitons le Ministère de la collaboration dont il a fait preuve pour les régler.

Conseil canadien des normes

Au cours de l'année, le Conseil canadien des normes a fait de modestes progrès sur le plan linguistique. Sa capacité bilingue a crû légèrement, le français est utilisé plus fréquemment comme langue de travail et les taux de participation se sont améliorés. Par contre, il n'a pas encore publié de politique sur les langues officielles ni établi de système lui permettant d'en contrôler la mise en œuvre.

Parmi ses 74 employés, 26 connaissent les deux langues et le Conseil offre sans difficulté des services bilingues au grand public. Il a rappelé à son personnel la nécessité de répondre à la correspondance dans la langue du demandeur. Il devrait également noter de façon systématique la préférence linguistique des membres des comités de normalisation et traiter avec eux dans la langue de leur choix.

Le Conseil a par ailleurs commencé à bilinguiser plusieurs formulaires internes, et les services centraux sont assurés plus régulièrement dans les deux langues. Le français est utilisé comme langue de travail à la Direction de l'éducation et de l'information, ainsi qu'à celle de l'administration, mais il n'est pas monnaie courante ailleurs, d'une part en raison de la nature du travail et d'autre part, parce que plusieurs surveillants ne connaissent tout simplement pas la langue. Pour remédier à la situation et aider les employés à mettre en pratique les connaissances acquises en langue seconde, le Conseil a mis sur pied des cours de langue et a déclaré le mardi et le jeudi « jours de français ».

Le Conseil compte 57 employés anglophones et 17 francophones (23 pour cent). Les cinq directeurs sont de langue anglaise, ce qui n'est certes pas satisfaisant, mais ailleurs, la participation des Francophones s'est améliorée.

Nous n'avons reçu cette année aucune plainte au sujet du Conseil.

Conseil canadien des relations du travail

Le Conseil canadien des relations du travail, dont le siège social est à Ottawa et qui possède des bureaux régionaux à Dartmouth, Montréal, Toronto, Winnipeg et Vancouver, est un des porte-drapeaux en matière de langue. Il n'éprouve aucune difficulté à dispenser un service en français ou en anglais à sa clientèle — composée surtout de responsables syndicaux, d'employeurs, d'avocats et d'experts en relations de travail — et les employés peuvent travailler dans la langue de leur choix. Par contre, comme nous le constations l'année dernière, le Conseil devrait s'attacher davantage à renforcer la participation des Anglophones.

Les dirigeants du Conseil s'occupent activement des questions linguistiques, rappelant périodiquement au personnel ses droits et obligations à cet égard et veillant de près à la langue de l'encadrement et des appréciations du rendement.

Le Conseil a les ressources nécessaires pour assurer un service bilingue. Sur 83 employés, 64 occupent des postes bilingues et 61 satisfont aux exigences linguistiques. Les bureaux régionaux de Dartmouth et de Vancouver n'ont pas de personnel bilingue, mais il n'y a pour ainsi dire pas de demande de service en français à Vancouver et les demandes qui proviennent des Maritimes, notamment du nord du Nouveau-Brunswick, sont transmises au bureau de Montréal. Toutes les publications sont bilingues et la correspondance est rédigée dans la langue du client.

Des 83 employés du Conseil, seulement 29, ou 35 pour cent, sont anglophones. Cette sous-représentation se manifeste dans toutes les catégories, notamment le

Soutien administratif, ou 12 employés sur 45 sont de langue anglaise. Le Conseil devrait redresser la situation dès que des postes deviendront vacants.

Nous n'avons reçu aucune plainte au sujet du Conseil en 1983.

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Pendant l'année, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes a maintenu son traditionnel service de haute qualité au public. Toutefois, certains des déséquilibres en matière de participation, mis en lumière dans nos rapports antérieurs, se perpétuent.

Deux cent soixante-dix des 412 employés du Conseil occupent des postes bilingues et 87 pour cent satisfont aux exigences linguistiques. Aussi le Conseil est-il en mesure de dispenser ses services dans les deux langues, non seulement à l'administration centrale (Hull), mais aux bureaux régionaux de Halifax, Montréal, Winnipeg et Vancouver. Signalons au passage que la majorité de ses postes exigent des connaissances linguistiques de niveau intermédiaire ou supérieur. Les publications sont bilingues et les annonces ayant trait aux audiences publiques et aux décisions sont généralement publiées aussi bien dans les presses minoritaires francophone et anglophone que dans les quotidiens.

Les taux de participation sont restés sensiblement les mêmes depuis deux ans : 51 pour cent d'Anglophones et un taux plutôt élevé de 49 pour cent de Francophones. Dans la catégorie Gestion, l'équilibre s'établit à 74 pour cent d'Anglophones et à 26 pour cent de Francophones. Cependant, les premiers ne constituent respectivement que 42 et 36 pour cent des catégories Techniciens et Soutien administratif, tandis que les Francophones sont toujours sous-représentés dans la catégorie Scientifiques et spécialistes (17 pour cent). Nous exhortons de nouveau le CRTC à redresser ces déséquilibres.

Même si le français devient plus courant aux réunions internes, l'anglais est la langue de travail habituelle au Conseil. Ce dernier croit que les appréciations du rendement ont été dans l'ensemble faites dans la langue officielle préférée de l'employé, mais il entend néanmoins modifier les formules pour que chaque intéressé précise son choix. Un tel changement devrait permettre à l'avenir d'éviter des erreurs. Les services centraux et du personnel, de même que les manuels, sont généralement disponibles dans les deux langues.

En 1983, le CRTC a fait l'objet de deux plaintes. L'une concernait des problèmes de langue de travail, tandis que l'autre avait trait à une décision parue dans un quotidien de langue anglaise, mais non pas dans l'hebdomadaire francophone de la région. Les deux plaintes ont été réglées de façon satisfaisante.

Conseil de recherches en sciences humaines

Félicitations au Conseil de recherches en sciences humaines, qui continue à bien servir le public dans les deux langues officielles et à garantir à ses employés le libre choix de la langue de travail.

Le personnel du Conseil est, à toutes fins pratiques, entièrement bilingue. Tous les postes exigent la connaissance des deux langues, et très peu d'employés ne répondent pas aux exigences linguistiques. Le Conseil organise d'ailleurs des cours pour ceux qui ont besoin de perfectionner leur langue seconde.

En règle générale, les publications et les formulaires sont bilingues. Quant aux quelques rapports et documents de travail, ils ne paraissent que dans la langue de l'auteur — ordinairement l'anglais. D'autre part, le Conseil en publie fréquemment des résumés dans les deux langues. Nous espérons voir cette pratique se généraliser.

Le Conseil compte actuellement 60 employés francophones et 38 anglophones. Dans l'ensemble, la participation anglophone a augmenté légèrement en 1983 et la répartition linguistique des 12 directeurs est maintenant plus équilibrée, sept d'entre eux étant anglophones. Dans la catégorie du Soutien administratif, le faible taux de roulement des employés n'a pas permis d'évolution significative par rapport à l'an dernier : les Anglophones y sont toujours très minoritaires, soit 11 sur 43. Le Conseil doit persévérer dans ses efforts visant à corriger ces déséquilibres.

Le climat linguistique est tel au Conseil que les employés ont toute latitude de travailler dans la langue de leur choix. Ainsi, les documents de travail et les services centraux existent dans les deux langues, les notes de service au personnel sont bilingues et les réunions se déroulent en français et en anglais. L'an dernier, nous signalions que certaines personnes n'étaient pas évaluées dans leur langue première. Or, selon le Conseil, les employés sont au courant de la politique relative à la langue des appréciations et sont invités à indiquer leur langue d'élection. Nous encourageons toutefois la direction à examiner cette question, peut-être dans le cadre d'une enquête sur le degré de satisfaction du personnel quant à la langue de travail.

En 1983, le Conseil a fait l'objet d'une seule plainte : l'accueil unilingue anglais par un employé temporaire. La situation a promptement été réglée.

Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie

Linguistiquement parlant, le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie se garde en forme. Il continue à bien servir ses clients en français et en anglais et s'éveille à la nécessité d'améliorer l'aspect linguistique de ses services internes.

Le Conseil semble disposer d'une forte capacité bilingue : plus de 78 pour cent de ses 93 postes sont classés bilingues et occupés à près de 94 pour cent par des employés qualifiés. Pour rester fidèle à ses normes d'excellence, il revoit ces exigences chaque fois qu'une vacance se produit.

Le personnel du Conseil comprend 43 Anglophones et 50 Francophones. Les deux groupes linguistiques sont assez bien représentés dans toutes les catégories,

sauf celle du Soutien administratif où seulement 10 employés sur 45 sont anglophones. Il est grand temps que le Conseil fasse un effort concerté pour redresser la situation.

Exception faite du Secrétariat et du secteur des bourses, l'anglais est la principale langue de travail de la majorité des membres du Conseil et du personnel, bien que certains progrès, si superficiels soient-ils, aient été accomplis. Ainsi, les employés peuvent maintenant indiquer la langue officielle de leur choix sur les formulaires d'appréciation ; le Secrétariat a commencé à établir un glossaire bilingue des termes utilisés par le Conseil, et les descriptions de tâches des nouveaux postes bilingues sont produites dans les deux langues. Il appartient maintenant à l'organisme de donner suite à ces initiatives pour que le français y devienne une option viable comme langue de travail, au même titre que l'anglais.

Nous n'avons reçu, en 1983, aucune plainte contre le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie.

Conseil de recherches médicales

En 1983, le Conseil de recherches médicales a poursuivi ses activités avec beaucoup d'aplomb linguistique.

Bien que la proportion d'employés bilingues ait quelque peu fléchi (on en compte actuellement 25 sur 51), le Conseil n'éprouve aucune difficulté à servir sa clientèle en français et en anglais. De plus, toutes ses publications et ses formules existent dans les deux langues.

L'année dernière, nous constations que les Francophones représentaient 50 pour cent du personnel. Cette année, ils ne sont plus que 42 pour cent. C'est encore élevé, mais cette évolution montre bien la volonté du Conseil de réaliser progressivement une répartition globale plus équitable. La participation anglophone dans la catégorie Soutien administratif a aussi connu une légère hausse comparativement à l'an dernier, passant de 44 à 48 pour cent. Par ailleurs, 4 des 7 directeurs et 71 pour cent des employés de la catégorie Administration et service extérieur sont anglophones.

Les services internes continuent d'être offerts en anglais et en français et les employés peuvent travailler dans la langue de leur choix dans la plupart des directions. On a recours à des interprètes lors des réunions organisées pour étudier les demandes de subventions, et les réunions courantes se déroulent généralement dans les deux langues.

En 1983, le Conseil n'a fait l'objet d'aucune plainte.

Conseil des Arts

Cette année encore, nous félicitons le Conseil des Arts du Canada pour sa performance dans le secteur de la langue de service. Il lui reste maintenant à attaquer de front ses problèmes de participation et de langue de travail.

Les membres de la communauté artistique et le grand public peuvent communiquer avec le siège social du Conseil à Ottawa et avec son unique bureau régional, situé à Moncton, dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cet excellent rendement est manifestement attribuable aux efforts soutenus déployés pour recruter du personnel véritablement bilingue. En effet, 205 employés sur 233 ont une connaissance pratique des deux langues, et le Conseil exige d'eux une réelle maîtrise de celles-ci, tant sur le plan de l'élocution que sur ceux de la compréhension et de la lecture.

Pourtant, 9 des 18 membres du Conseil sont des Anglophones unilingues, et 6 superviseurs sur 21 n'ont aucune compétence en français, ou très peu. Par conséquent, quoique les services centraux et du personnel soient généralement offerts dans les deux langues et que l'encadrement dans la langue d'élection de l'employé tende à devenir la règle, beaucoup de Francophones trouvent plus expéditif de rédiger dans la langue de Shakespeare. Le Conseil a tenté de remédier à cette situation en étendant ses programmes de formation linguistique, et un nombre croissant d'Anglophones cherchent à utiliser régulièrement leur langue seconde. Le Conseil doit toutefois continuer à rechercher d'autres moyens pour leur permettre de mettre en pratique leurs nouvelles connaissances, tout en encourageant les Francophones à travailler davantage dans leur langue.

Cette année encore, la participation anglophone a légèrement diminué, passant de 38,4 à 37 pour cent. Les Francophones continuent d'être sur-représentés dans la catégorie du Soutien administratif, où il n'y a que 20 Anglophones sur 111 employés. Un bassin réduit de candidats anglophones bilingues en est peut-être la cause ; nous recommandons toutefois au Conseil, comme nous l'avons déjà fait, de travailler résolument à la solution de ce problème.

Nous n'avons reçu qu'une plainte contre le Conseil en 1983. Elle portait sur la signalisation et a été réglée de façon satisfaisante.

Conseil des Sciences

Une année plutôt calme sur le plan linguistique au Conseil des Sciences du Canada malgré quelques progrès dans deux des trois grands volets de son programme des langues officielles. Notre vérification révèle toutefois que des améliorations s'imposent dans presque tous les secteurs, surtout celui de la langue de travail.

Le Conseil ne rencontre aucune difficulté à servir sa clientèle dans les deux langues. De plus, en réponse à nos observations de l'an dernier, il publie désormais simultanément les versions française et anglaise de ses documents scientifiques.

Des 54 postes du Conseil, 34 sont bilingues, et 69 pour cent sont occupés par des personnes linguistiquement compétentes, la plupart au niveau intermédiaire. L'effectif est composé de 29 Anglophones et de 23 Francophones. Cette année, à cause d'une restructuration importante, le nombre de Francophones parmi les Scientifiques et spécialistes a crû légèrement, passant de 1 sur 12 à 2 sur 10. Par

contre, dans les catégories Administration et service extérieur et Soutien administratif, les Anglophones continuent d'être sous-représentés (8 sur 18 et 8 sur 17 respectivement).

Bien que certains groupes d'employés travaillent partiellement en français, l'anglais l'emporte comme langue de travail. Il faudrait inciter les Francophones à s'exprimer davantage dans leur langue lors de réunions générales du personnel et dans les documents qu'ils rédigent, et exiger que les notes de service destinées a tout le personnel soient systématiquement bilingues.

Nous n'avons pas reçu de plainte contre le Conseil des Sciences cette annee.

Conseil du Trésor

Bien que nous nous interrogions parfois sur le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor comme chef d'orchestre du bilinguisme, ses activités internes se déroulent sans trop de fausses notes. Dans l'ensemble, la participation des deux groupes linguistiques est raisonnablement équilibrée et le français est maintenant utilise plus fréquemment comme langue de travail. Toutefois, le Secrétariat a toujours de la difficulté à communiquer avec les ministères dans les deux langues.

Le programme linguistique du Secrétariat est bien rodé. Les gestionnaires participent activement à la planification et à l'exécution des activités en la matière et le Secrétariat suit la situation de près grâce, entre autres, à une enquête annuelle sur la langue de travail.

Le Conseil du Trésor est apte à desservir les ministères dans la langue de leur choix, puisque près des trois quarts de ses 768 postes sont désignés bilingues et sont occupés, à 87,5 pour cent, par des titulaires compétents au niveau prescrit.

En avril, le Secrétariat a émis une directive exigeant que toutes les lettres du Conseil faisant état de décisions et toutes les présentations des ministères soient bilingues. Depuis deux ans, un groupe de travail se penche sur les autres formes de communications entre les organismes centraux et les ministères comme les énoncés de politique, les directives et les réunions. Le Secrétariat lui-même éprouve des difficultés à cet égard ; nous continuons de recevoir des plaintes suivant lesquelles il a tendance à négliger les besoins des participants francophones aux conférences et séances d'information.

Le Secrétariat encourage avec succès l'utilisation des deux langues dans ses propres bureaux, et plusieurs initiatives intéressantes ont été prises à cet égard. On a, par exemple, déterminé la langue d'encadrement préférée par les employés et élaboré des plans de formation linguistique pour les surveillants qui ont peine à respecter ce choix. Signalons que la Direction des programmes a commencé à tenir une partie de ses séances d'information internes en français.

Dans l'ensemble, la participation des deux groupes linguistiques au Secrétariat est équilibrée (66 pour cent anglophone et 34 pour cent francophone), mais on constate des anomalies dans certaines directions et certains groupes professionnels. Il y a une majorité d'employés de langue française à la Direction des langues

officielles (44 sur 65) et à la Direction de l'administration (60 sur 112), mais ce groupe est quelque peu sous-représenté à la Direction des programmes (33 sur 153) et l'est fortement dans la catégorie Scientifiques et spécialistes (3 sur 31). La répartition est meilleure à la direction (75 pour cent d'Anglophones et 25 pour cent de Francophones), mais on ne voit pas beaucoup de Francophones parmi les gestionnaires supérieurs (19 pour cent) ; par contre, ils sont trop nombreux dans la catégorie Soutien administratif (54 pour cent). Conscient de ces déséquilibres, le Secrétariat s'est fixé l'exercice 1985-1986 comme date limite pour redresser la situation. Il nous tarde de savoir exactement comment il entend procéder.

Cette année, le Conseil du Trésor a fait l'objet de sept plaintes. Une portait sur l'insuffisance du service en français des compagnies d'assurance participant au Régime d'assurance chirurgicale-médicale du service public du Canada. Une autre avait trait à la piètre qualité du français utilisé dans une directive du Secrétariat concernant ce même Régime. Elles furent promptement réglées. Une troisième plainte remettait en cause la politique de l'organisme au sujet de la nomenclature des noms de lieux. Dans trois autres cas, on se plaignait qu'une séance de formation destinée à des agents du personnel fédéraux se soit déroulée presque exclusivement en anglais. Nous avons reçu vers la fin de l'année une plainte au sujet d'un accueil unilingue anglais de la part d'un commissionnaire. Ces trois dernières questions sont toujours à l'étude.

Conseil économique du Canada

Le Conseil économique du Canada obtient toujours des résultats linguistiques enviables en ce qui concerne le service au public. Bien qu'il ait encore du pain sur la planche au chapitre de la langue de travail, on constate des améliorations et la direction s'est engagée à poursuivre ses efforts. Le Conseil devrait, cependant, veiller de près au taux assez élevé de participation francophone.

Tout le personnel a reçu en 1983 un exemplaire de la politique relative aux langues officielles et le guide de l'employé contient maintenant une section sur les droits et les devoirs linguistiques. Le rendement en la matière fait désormais partie de l'évaluation annuelle des gestionnaires et des superviseurs.

Le Conseil n'éprouve pas de difficulté à servir le public dans les deux langues. Soucieux d'améliorer encore la situation, il fera en sorte que la plupart des documents techniques, scientifiques et spécialisés rédigés par son personnel ou par des contractuels paraissent simultanément en anglais et en français.

L'anglais continue d'être la langue prépondérante de travail, mais le français a marqué quelques points. Il sert plus fréquemment dans les réunions et les activités courantes, à tous les échelons. Tous les services de soutien sont offerts dans les deux langues.

À 42,7 pour cent, le taux de participation globale des Francophones est élevé. D'ailleurs, ceux-ci constituent plus de la moitié des employés des catégories Administration et service extérieur (14 sur 26), Techniciens (8 sur 15) et Soutien administratif (19 sur 36). Dans les catégories Gestion, et Scientifiques et spécialistes,

les proportions sont respectivement de 4 Francophones sur 13 et de 11 sur 41. Le Conseil devra intensifier ses efforts pour étoffer la participation anglophone dans toutes les catégories, sauf dans la dernière.

Cette année, nous n'avons reçu aucune plainte contre le Conseil.

Conseil national de recherches

Ces dernières années, le Conseil national de recherches du Canada a constamment amélioré ses services au public dans les deux langues, tout en augmentant la participation francophone dans ses rangs. En outre, il a mis sur pied en 1983 un comité chargé de conseiller le président en matière de langues officielles et de proposer des objectifs et des projets.

Dans l'ensemble, le Conseil dispense ses services dans la langue choisie par le client dans toutes les régions bilingues, à l'exception de Toronto et de Winnipeg, où il n'y a pas de personnel bilingue en place. Il faudrait corriger cette situation dans les plus brefs délais.

Environ le quart des 3 201 postes sont désignés bilingues et 569 des employés intéressés (72 pour cent) satisfont aux exigences prescrites. Afin de relever la qualité linguistique de ses services, le Conseil a rehaussé le profil des 377 postes exigeant des rapports avec le public. (À l'heure actuelle, 277 demandent un niveau intermédiaire de compétence linguistique, mais seulement huit, un niveau supérieur.) De plus, le Conseil a créé un programme de formation en langue seconde pour les Anglophones, dont la majorité sont des scientifiques.

Toutes les publications destinées au grand public sont disponibles dans les deux langues officielles. Toutefois, un certain nombre de rapports scientifiques ne sont rédigés qu'en anglais. Le Conseil n'estime pas nécessaire de traduire ces documents, parce qu'ils renferment des résultats détaillés de recherches qui n'intéressent qu'un public très restreint. Nous croyons qu'ils devraient tout au moins être accompagnés de résumés en français.

Une participation équilibrée des deux groupes linguistiques demeure la grande priorité du CNRC. Les Francophones continuent pourtant d'être sous-représentés (628 sur 3 201, soit 19,6 pour cent). Dans les catégories Gestion, Techniciens et Scientifiques et spécialistes, les pourcentages sont de 13,9, 15 et 10,7 respectivement. Le Conseil espère que ses efforts de recrutement pour le nouvel Institut de recherches en biotechnologie, à Montréal, et l'Institut de génie des matériaux, à Boucherville, attireront un nombre important de chercheurs et de techniciens francophones.

L'anglais l'emporte incontestablement comme langue de travail dans tous les modules du CNRC, à l'exception de quelques-uns dans la région de la Capitale nationale et au Québec. En fait, un sondage effectué l'année dernière a révélé que *le français est utilisé moins de 14 pour cent du temps par les employés. Il a aussi* démontré que 75 pour cent des Francophones étaient satisfaits de la qualité des services internes dispensés en français et de la langue d'encadrement. De même,

la grande majorité des Francophones et presque tous les Anglophones se disaient contents de pouvoir travailler dans la langue officielle de leur choix. Ces taux de satisfaction ne contribuent certainement pas à faire reculer le statut de l'anglais aussi la direction ne doit-elle pas relâcher ses efforts pour fournir au personnel autant de chances de travailler en français que le taux de représentation francophone le permettra.

Nous avons reçu trois plaintes au sujet du Conseil en 1983, concernant un garde de sécurité unilingue anglais à Ottawa, une annonce qui n'a pas paru dans un hebdomadaire de langue française et une note de service à l'intention du gouvernement du Québec rédigée en anglais seulement. Toutes ont été réglées de façon satisfaisante.

Consommation et Corporations

Malgré un démarrage lent, le ministère de la Consommation et des Corporations semble avoir pris de la vitesse et pourrait finir par se retrouver dans le peloton de tête des langues officielles. Ayant donné suite à bon nombre des recommandations formulées dans notre rapport de vérification de 1982, il sert mieux le public en français et a tenté de mettre cette langue à égalité avec l'anglais comme langue de travail. Il a aussi rééquilibré la participation des Francophones et des Anglophones dans plusieurs catégories clés.

En avril, le Ministère a distribué à tous ses employés une nouvelle politique globale qui expose des objectifs précis en matière de langues officielles. Le document explique aussi les droits et obligations des employés et des gestionnaires, et rend ces derniers responsables des résultats. Désormais, tous les secteurs importants ont leur plan linguistique et la gestion supérieure effectue des contrôles trimestriels sur leur mise en œuvre.

Des 2 660 employés du Ministère, 47 pour cent occupent des postes bilingues (une augmentation de 4 pour cent par rapport à l'année dernière) et 1 106 ou 88,4 pour cent satisfont aux exigences linguistiques. Le service en français s'améliore donc progressivement dans plusieurs secteurs. Toutefois, il n'y a encore que 18 employés bilingues sur 318 dans les quatre provinces de l'Ouest. Aussi le Ministère dépend-il encore dans une certaine mesure des liaisons téléphoniques comme dépannage temporaire pour les bureaux « linguistiquement faibles ». Il est vivement à espérer que des personnes bilingues viendront grossir les rangs, éliminant ainsi le recours à de telles béquilles.

À l'administration centrale, nous avons noté que la qualité des services en français dispensés par le Bureau des brevets et la Commission des oppositions aux marques de commerce, qui était l'année dernière une source de plaintes, s'est sensiblement améliorée. Par exemple, en 1981, seulement 1 des 10 employés de la Commission était bilingue alors qu'aujourd'hui on en compte cinq.

L'usage du français langue de travail demeure le principal obstacle à surmonter. Le Ministère progresse néanmoins. Les échanges entre l'administration centrale et

la region du Quebec se font maintenant dans les deux langues ou en français. Les superviseurs bilingues sont plus nombreux, les documents de travail sont rediges dans les deux langues et le francais sert de plus en plus dans les reunions internes.

La participation globale des Francophones s'est accrue de plus de 3 pour cent durant l'annee, atteignant maintenant 37,9 pour cent. Ce groupe est bien represente dans la plupart des categories, a l'exception des Scientifiques et specialistes, où il ne constitue que 18,5 pour cent, une augmentation modeste par rapport a l'annee derniere. On pourrait en revanche parler de sur-representation dans la categorie Soutien administratif, où les Francophones occupent 50 pour cent des postes. Cette categorie regroupant 39 pour cent de tous les postes, le Ministere doit faire de serieux efforts pour attirer plus d'Anglophones. La participation de ces derniers au Quebec est aussi inacceptable, 10 sur 275 employes, soit 3,6 pour cent de l'effectif. Le Ministere devrait corriger cette situation dans les plus brefs délais.

En 1983, nous avons reçu neuf plaintes. Cinq avaient trait a l'absence de services en français — au Nouveau-Brunswick, dans l'Ouest et a Ottawa. Quatre concernaient l'absence de service en anglais a Montreal et a Ottawa. Le Ministere a fait preuve d'une excellente collaboration dans le reglement de ces plaintes.

Construction de Défense (1951) Ltée

Bien qu'elle ne soit pas encore un bastion du bilinguisme, la Societe de la Construction de Defense (1951) Ltée est parvenue à maintenir cette annee un rendement generalement acceptable.

Le pourcentage des titulaires de postes bilingues qualifies s'est accru legerement, depuis l'an dernier, de 70 a 73 pour cent. Au siege social d'Ottawa, le service au public est generalement bilingue, quoique certaines sections ne repondent pas systematiquement au telephone dans les deux langues. Notre verification de l'an dernier signalait plusieurs lacunes dans le service tant anglais que français au Quebec et au Nouveau-Brunswick. La Societe s'est maintenant dotee d'une structure assez solide, qui devrait lui permettre d'éliminer à l'avenir ces difficultes.

La situation linguistique interne n'est pas aussi satisfaisante. Alors que les documents administratifs destinés à tous les employes sont tous bilingues, les directives techniques envoyées à Halifax, Montreal, Toronto, Winnipeg et Victoria sont unilingues anglaises. La langue d'encadrement est un autre ecueil. Au siege social, plus de la moitié des surveillants sont des Anglophones unilingues ayant certains droits de titulaire, alors que près d'un quart du personnel est francophone. Malgré tout, en l'absence de plaintes précises, la direction semble croire que tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes. Nous l'invitons instamment a adopter une conduite plus réaliste et plus dynamique.

Étant donné que 26 pour cent des 254 employés ont plus de 20 ans d'ancienneté, la Société s'attend à un renouvellement important du personnel d'ici cinq ans. Avec tous ces postes à pourvoir, la Société pourra en profiter pour équilibrer la participation des deux groupes linguistiques. Entre temps, les Francophones sont

nettement sous-représentés dans toutes les régions (12 sur 174 employés), sauf au Québec où la balance penche radicalement de l'autre côté, les 21 employés étant tous francophones.

En 1983, nous n'avons reçu qu'une plainte contre la Société. Un appel d'offres n'avait pas été publié dans les journaux de la minorité de langue officielle, erreur provenant du fait que la Défense nationale n'avait pas fourni une documentation suffisante en français. La Société a alors pris une initiative louable, dont plusieurs organismes se trouvant dans des situations similaires devraient s'inspirer : elle a tout simplement informé le Ministère qu'elle ne publierait à l'avenir aucun avis à moins de recevoir tous les documents dans les deux langues.

Contrôleur général

Noblesse oblige, le Bureau du Contrôleur général présente cette année encore, un bilan linguistique positif. Il possède une capacité supérieure à la moyenne pour servir ses clients dans les deux langues et la représentation globale des deux groupes linguistiques est équilibrée. Cependant, le français n'est guère répandu au travail et, malgré nos suggestions, le Bureau n'a pas encore relevé la norme linguistique exigée pour aucun de ses postes d'agents.

Son programme des langues officielles est administré par le groupe chargé de ces questions au Secrétariat du Conseil du Trésor et au ministère des Finances. Les gestionnaires participent directement à la planification linguistique et sont tenus responsables de sa mise en œuvre. Une fois le programme de cette année approuvé, la direction en a distribué un résumé à tous ses employés, les invitant à poser des questions et à faire part de leurs commentaires. Les mécanismes de contrôle du programme linguistique sont aussi judicieux ; ils incluent un sondage annuel sur la langue de travail et des vérifications périodiques d'activités comme l'accueil téléphonique.

Étant donné que 118 de ses 160 postes sont classés bilingues et sont occupés à 82 pour cent par des personnes qualifiées, le Bureau devrait pouvoir servir sa clientèle sans difficulté dans la langue de son choix. Cette année, le nombre de postes exigeant la connaissance des deux langues a augmenté de 14 pour cent. Les agents du Bureau discutent régulièrement avec les ministères-clients de questions financières fort complexes et, d'après les échos, ils s'en tirent bien dans l'une ou l'autre langue. Pourtant, on ne leur demande en principe qu'une connaissance intermédiaire de la langue seconde. Dans son programme de 1983, le Bureau a fait part de son intention de relever les exigences linguistiques de certains postes pour continuer d'assurer la qualité du service. Il n'a cependant pas encore donné suite à ce projet.

Selon le sondage annuel du Bureau sur la langue de travail, l'utilisation du français est demeurée stable. Il n'y a que 20 pour cent des agents et cadres supérieurs qui sont francophones et le français est utilisé un peu moins de 20 pour cent du temps, que ce soit aux réunions ou dans les documents. Les employés francophones ont indiqué qu'ils communiquaient avec leurs surveillants principalement en anglais ; toutefois, les trois quarts se disaient satisfaits du degré d'utilisation de

leur langue au travail. Les services internes sont offerts dans les deux langues et les livres et manuels d'administration financière du Bureau existent en français et en anglais. À compter de l'an prochain, les employés pourront indiquer sur leur formule d'appréciation la langue dans laquelle ils préfèrent être évalués.

La participation globale des deux groupes au sein du Bureau reste bien équilibrée, soit 73 pour cent anglophone et 27 pour cent francophone. Par contre, les Francophones sont sous-représentés aux échelons supérieurs où ils ne comptent que pour 22 pour cent du personnel. Nous constatons cependant des progrès concernant la représentation des groupes linguistiques aux autres échelons : pour la première fois, les Francophones représentent moins de la moitié de la catégorie Soutien administratif.

En 1983, le Bureau du Contrôleur général n'a fait l'objet d'aucune plainte.

Corporation commerciale canadienne

Créée en 1946, la Corporation commerciale canadienne a reçu pour mandat de favoriser le développement du commerce entre le Canada et d'autres pays en agissant comme intermédiaire pour les acheteurs étrangers.

La vérification que nous avons effectuée cette année confirme qu'en général la Corporation est en mesure de répondre à ses clients dans les deux langues officielles, mais que ses services ne sont pas toujours offerts spontanément en français. La Corporation devrait également s'efforcer d'encourager l'utilisation du français au travail et d'équilibrer les taux de participation.

La Corporation n'a pas créé de postes bilingues, mais 13 de ses 21 employés maîtrisent, nous dit-on, les deux langues. La signalisation, les publications et les communiqués de presse sont rédigés dans les deux langues. En outre, un sondage auprès de fournisseurs canadiens a révélé que la majorité sont satisfaits de la langue de service, même si certains ont remarqué que le service n'est pas offert aussi systématiquement en français qu'en anglais. En veillant bien à la réception bilingue et en dirigeant promptement le client vers un employé bilingue, la Corporation devrait dissiper cette impression fâcheuse.

La langue de travail est presque exclusivement l'anglais et la plupart des rapports et des notes internes ne sont rédigés que dans cette langue. Au moment de notre vérification, toutes les appréciations du rendement étaient faites en anglais. Nous avons recommandé à la Corporation d'appliquer les correctifs qui s'imposent.

L'effectif de 21 personnes se répartit comme suit : 16 Anglophones et cinq Francophones, dont quatre sont du personnel de soutien. Au fur et à mesure des vacances, il faudrait qu'un Francophone ou deux viennent grossir les rangs des sept spécialistes et employés de l'administration.

Cette année nous avons reçu une plainte contre la Corporation. Elle avait trait à l'accueil téléphonique unilingue et il a fallu quelque temps pour la régler.

Cour canadienne de l'impôt

En juillet 1983, l'ancienne Commission de révision de l'impôt s'est métamorphosée en Cour canadienne de l'impôt qui s'occupe, elle aussi, des affaires relatives à l'impôt sur le revenu et des appels liés à la fiscalité. Elle disposera de 13 juges, et son personnel passera de 35 à 62.

Bien qu'il soit trop tôt pour prédire avec certitude les répercussions de cette expansion sur le dossier des langues officielles, il y a tout lieu de croire que la Cour persévérera dans la bonne tenue linguistique. Il faudrait néanmoins qu'elle consolide ses positions en formulant une politique linguistique adaptée à ses besoins et en précisant dans ses nouveaux règlements le droit du public à se faire servir dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Sept des neuf juges déjà nommés sont bilingues et peuvent entendre les causes en anglais ou en français. De plus, 24 des 25 employés occupant des postes bilingues en rencontrent les exigences. La Cour ne devrait donc pas avoir de difficultés à dispenser ses services dans les deux langues. Autre bonne nouvelle : elle a fait le nécessaire pour accélérer la traduction des décisions.

Elle s'est organisée pour donner suite à la recommandation que nous avions faite à l'issue de notre étude de 1983 au sujet du français langue de travail et d'encadrement. Les appréciations du rendement se font dans la langue d'élection de l'employé et l'on peut parler français ou anglais aux réunions. Ces deux langues sont d'ailleurs utilisées systématiquement dans les communications écrites.

Les taux de participation sont restés à peu près les mêmes depuis l'année dernière : les Francophones représentent encore 59 pour cent du personnel, et les Anglophones, 41 pour cent. La Cour est convaincue que l'étoffement futur du personnel permettra de corriger le déséquilibre.

Il n'y a pas eu de plainte contre la Cour en 1983.

Cour fédérale

La vérification que nous venons de terminer a permis de constater que l'Administration de la Cour fédérale du Canada offre généralement ses services dans les deux langues, mais que l'organisme devrait mieux planifier son programme des langues officielles. Il tarde à corriger les lacunes qui empêchent une plus grande utilisation du français au travail et n'a pas réduit les déséquilibres persistants dans la participation des deux groupes linguistiques.

La Cour dispose d'une bonne capacité bilingue : 95 des 145 employés occupent des postes bilingues dont tous les titulaires, sauf huit, satisfont aux exigences prescrites. Les commissionnaires assurent l'accueil dans les deux langues durant les heures normales de travail. Lorsque les causes sont entendues dans les régions bilingues ou que les parties proviennent des deux groupes linguistiques, l'Administration y affecte des greffiers bilingues. Vingt-quatre des 40 greffiers maîtrisent maintenant les deux langues contre 15 l'an dernier.

Dans neuf villes à travers le Canada, les services du greffe de la Cour fédérale sont dispensés par l'intermédiaire des cours supérieures provinciales. Malheureusement, les ententes ne contiennent aucune clause prévoyant la prestation de services bilingues, ce que nous considérons comme une anomalie, notamment pour les bureaux de Fredericton et Saint-Jean (qui desservent le Nouveau-Brunswick). Nous espérons que l'Administration corrigera cette lacune sans délai.

L'interprétation simultanée est disponible lors des audiences lorsqu'une des parties en fait la demande, ce qui arrive rarement. Les règles de la Cour exigent que l'auteur d'une telle demande démontre « pourquoi il sera désavantagé s'il ne dispose pas de service de traduction simultanée ». Cette clause nous paraît contraire à la *Loi sur les langues officielles* qui établit clairement le droit de chacun d'être entendu dans la langue de son choix devant les tribunaux fédéraux. Bien que la *Loi sur les langues officielles* stipule que les décisions, ordonnances et jugements finals de la Cour doivent être émis dans les deux langues lorsqu'ils « tranchent une question de droit présentant de l'intérêt ou de l'importance pour le public en général », il n'y aurait qu'à peine 1 ou 2 pour cent des décisions qui, aux yeux de la Cour, entrent dans cette catégorie.

Par ailleurs, la publication dans l'autre langue officielle des jugements émis d'abord dans une seule langue accuse très souvent un retard considérable. Il y a environ 400 jugements qui ne sont pas traduits et pour lesquels l'Administration n'a établi aucun ordre de priorité. L'Administration a toutefois entrepris des démarches en vue de mettre sur pied un service interne de traduction afin de réduire le délai de traduction des décisions importantes. Étant donné l'importance des activités de la Cour, sur les plans pratique et symbolique, nous appuyons d'emblée cette initiative.

Le personnel compte 73 Anglophones et 72 Francophones, la participation élevée de ces derniers tenant surtout au fait qu'ils occupent un grand nombre des postes des catégories du Soutien administratif et de l'Exploitation, soit 46 sur 83. L'Administration n'a pris aucune mesure, ni établi d'objectifs pour corriger cette situation déjà signalée dans le passé. L'équilibre est néanmoins meilleur chez les cadres supérieurs et les agents, où on retrouve 35 Anglophones et 26 Francophones.

Malgré la représentation élevée des Francophones, le français langue de travail ne sert pas encore assez à l'administration centrale. Les notes de service des superviseurs sont souvent diffusées en anglais seulement et les réunions se déroulent la plupart du temps dans cette langue. D'autre part, certains documents de travail ne sont pas disponibles en français.

La Cour a fait l'objet d'une plainte en 1983. Celle-ci visait la publication en anglais seulement d'un jugement sur la question des missiles de croisière. Le cas est toujours à l'étude.

Cour suprême

En 1983, la Cour suprême du Canada a pris des initiatives importantes dans plusieurs domaines pour parfaire la qualité linguistique de ses services au public. La vérification que nous venons d'y effectuer a cependant révélé qu'à défaut

d'accorder plus d'attention aux autres aspects du programme des langues officielles, les faiblesses qu'elle connaît concernant la langue de travail et la participation des deux groupes linguistiques risquent de durer.

La Cour est généralement en mesure de servir le public dans les deux langues officielles, surtout depuis qu'elle a fait cette année le nécessaire pour assurer un accueil téléphonique et une réception bilingues. Disposition valant aussi d'être soulignée, l'interprétation simultanée est maintenant disponible pour l'audition de toutes les causes. C'est là une initiative d'une grande importance symbolique, que nous avions suggérée à quelques reprises. La Cour a également adopté comme politique la publication simultanée dans les deux langues des motifs de tous les jugements.

Malheureusement, nous ne pouvons en dire autant sur la situation interne de l'administration de la Cour. Plusieurs éléments essentiels d'un programme ordonné n'ont pas encore été mis en place et, en dépit de la proportion élevée des Francophones parmi l'effectif, le français est peu utilisé dans les communications internes. Les réunions se déroulent presque exclusivement en anglais et certains documents de travail ne sont pas disponibles en français. Cette situation est attribuable en partie à une tradition de travail en anglais. Nous avons aussi constaté que certains postes comportant des fonctions d'encadrement ou de service aux autres unités sont unilingues anglais. La Cour devrait revoir les exigences de ces postes et offrir le plus rapidement possible des cours de langue seconde aux titulaires intéressés.

Des 63 employés de l'Administration, 41 occupent des postes bilingues et tous, sauf cinq, satisfont aux exigences linguistiques. Le pourcentage total d'employés de langue française est demeuré inchangé par rapport à l'an dernier (59 pour cent). Tout en appréciant les efforts de la Cour pour maintenir un niveau élevé de bilinguisme, nous l'invitons de nouveau à revoir ses méthodes de dotation, afin d'encourager les Anglophones bilingues à postuler des postes à tous les échelons.

La seule plainte déposée contre la Cour en 1983 avait trait au délai de traduction des motifs de jugement, ce dont nous avons discuté plus haut.

Défense nationale

Le ministère de la Défense nationale poursuit sa longue et lente marche du progrès linguistique, mais les embûches que présentent la langue de service et la langue de travail sont nombreuses.

En 1983, le Ministère a mené à bien l'étude de la représentation francophone dans les unités de langue française, la révision des mécanismes pour déterminer des postes bilingues et l'analyse des moyens de diffuser sa politique des langues officielles. Il a aussi établi des prévisions touchant l'augmentation du taux de participation des Francophones. Tout ce travail sur papier est bon en soi, mais le Ministère devrait également accorder plus d'attention aux résultats et au contrôle systématique de l'application concrète de sa politique et de ses directives. La Direction générale des langues officielles devrait jouer un rôle plus actif à cet égard.

Ainsi qu'on le verra plus loin à la rubrique des plaintes, les langues officielles sont trop souvent traitées en parent pauvre quand vient le temps de servir le public. Nous avons relevé des carences aux chapitres de la sécurité, de la réception et surtout des services aux personnes à charge. Ces dernières, au nombre d'environ 130 000, dont plus de 12 000 Francophones, dépendent du Ministère pour les services essentiels (logement, transport, économats, éducation). Leur sort est loin d'être facile quand vient le temps de se faire servir en français.

Quelque 13 pour cent seulement de plus de 33 500 postes civils sont bilingues. Près de 82 pour cent des titulaires repondent aux exigences linguistiques, mais une trop forte proportion en est encore au niveau élémentaire de compétence en langue seconde. En outre, ces postes bilingues sont inégalement répartis à travers le pays : pas moins de 88,4 pour cent au Québec et dans la région de la Capitale nationale, mais seulement 6,7 pour cent en Ontario, 3,7 pour cent dans les Maritimes et 1,2 pour cent dans l'Ouest.

Des 81 250 militaires, quelque 15 pour cent occupent un poste bilingue, mais seulement 47 pour cent d'entre eux — un pourcentage inacceptable — satisfont aux exigences prescrites. Le Ministère a toutefois effectué un examen des postes militaires dispensant des services au public et en a resserre le contrôle. Ainsi, par exemple, dans les secteurs de l'information et du recrutement, 95 pour cent des postes bilingues sont occupes par des titulaires linguistiquement qualifiés.

On note une légère augmentation de la participation des Francophones ; ils sont passés de 19,7 à 19,9 pour cent chez les civils et de 26,5 à 26,9 pour cent chez les militaires. Dans le camp des civils, la Defense a atteint son objectif dans la catégorie Scientifiques et spécialistes (27,5 pour cent de Francophones). Dans les autres catégories, la participation francophone se situe autour de 20 pour cent. A la direction, bien qu'elle n'atteigne que 12,5 pour cent, il y a eu quand même une amélioration frappante par rapport à 1982.

La présence militaire des Francophones est plus apparente chez les hommes et les officiers subalternes qu'au haut de la hiérarchie. Par exemple, les Francophones constituent 33,1 pour cent des soldats et 25,8 pour cent des sous-officiers ; ils ne sont plus que 24,1 pour cent chez les officiers subalternes et 14,9 pour cent chez les officiers supérieurs (les trois derniers groupes se sont accrus de 1 pour cent par rapport à 1982).

Au front de la langue de travail, on note diverses carences. Si les cours de base des recrues et des élèves-officiers se donnent dans les deux langues, par contre le recours au français diminue pour les cours les plus spécialisés et les plus avancés. Parmi les civils, 30 pour cent des surveillants ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste. L'anglais prédomine encore au Quartier général dans ses communications internes, aux réunions et même très souvent dans les communications avec les unités de langue française auxquelles appartiennent environ 40 pour cent des militaires francophones. Si la plupart des documents administratifs sont bilingues, très peu d'ouvrages techniques le sont et la situation ne semble pas près de s'améliorer. Les services personnels sont rarement disponibles en français dans les Maritimes et l'Ouest, alors qu'on retrouve un bon nombre de bases comportant des minorités francophones importantes.

Les 40 plaintes que nous avons reçues témoignent souvent d'une insouciance inquiétante à l'égard des langues officielles. Ainsi, la relève de la garde à la résidence du Gouverneur général, et la présentation de concerts à Ottawa et Québec, ont eu lieu sans égard ou presque pour le bilinguisme. Pas moins de 16 plaintes ont porté sur l'affichage, question que l'on devrait pouvoir considérer comme réglée depuis longtemps, et non quatorze ans après la promulgation de la Loi. Six autres concernaient divers aspects de la langue de travail. La collaboration du Ministère dans le règlement de ces plaintes s'est ralentie et certaines de ses réponses étaient incomplètes ou insatisfaisantes.

Développement économique et régional

La santé linguistique du département d'État au Développement économique et régional est bonne. La clientèle peut recevoir un service bilingue à l'administration centrale et dans les dix bureaux régionaux, et le Département travaille à résoudre les questions de langue de travail. La participation par catégorie professionnelle reste le problème principal, la majorité des Francophones se retrouvant dans les secteurs administratifs ou de soutien.

Le directeur du personnel est responsable de la mise en œuvre du programme des langues officielles. Les gestionnaires participent aux dossiers linguistiques, et leur rendement à cet égard fera partie de leur appréciation annuelle. Une brochure expliquant les objectifs en matière de langues officielles ainsi que les droits et devoirs des employés a été distribuée à tout le personnel.

Qu'ils soient installés dans des régions bilingues ou dans des endroits où la demande est importante, ou qu'ils desservent de tels endroits, les bureaux régionaux sont en mesure d'offrir spontanément leurs services dans les deux langues officielles. Les nouveaux bureaux de Montréal, Moncton, Toronto et Winnipeg ont déjà au moins deux ou trois employés bilingues, et la situation s'améliorera avec la dotation. Tous les autres bureaux possèdent une certaine capacité bilingue.

Le Département a fait en sorte que tous les nouveaux titulaires de postes bilingues, y compris les superviseurs, satisfassent aux exigences linguistiques. Les gestionnaires ont été avertis qu'ils peuvent utiliser la langue de leur choix dans les réunions de la haute direction, et tous les employés ont été priés d'indiquer leur langue d'élection pour leur évaluation annuelle. Tous les documents internes existent dans les deux langues officielles.

L'un des principaux obstacles à l'utilisation du français au travail vient de ce que la majorité des documents provenant des autres ministères et organismes, et dont les analystes se servent régulièrement, sont disponibles en anglais seulement. Le Département a l'intention d'aborder cette question avec ses correspondants.

La participation francophone globale est assez élevée (32,6 pour cent), mais seule la catégorie Administration et service extérieur se rapproche de l'équilibre habituel (19 Francophones sur 73 employés). Ailleurs, les Francophones sont soit très sous-représentés — Gestion, 4 sur 31 ; Scientifiques et spécialistes, 7 sur 39 — soit trop nombreux, comme au Soutien administratif, où 46 des 85 employés sont francophones. Le Département devrait s'efforcer de rééquilibrer les proportions.

Nous avons reçu une plainte contre le Département à la toute fin de l'année. Il s'agissait d'une annonce que le Département aurait placée dans un quotidien anglais mais non dans un hebdomadaire français.

Développement social

Le département d'État au Développement social, qui a peu de rapports avec le grand public, a réussi à assurer au fil des ans des services bilingues satisfaisants à ses ministères clients. Cela tient largement du fait que 99 pour cent (71 sur 72) des titulaires de postes bilingues peuvent travailler à des niveaux intermédiaire ou supérieur de compétence linguistique.

L'anglais langue de travail l'emporte encore largement, en grande partie parce qu'environ 80 pour cent des documents provenant des autres administrations sont rédigés dans cette langue et que seulement 4 personnes sur 12 de la catégorie Gestion sont francophones. Néanmoins, les employés obtiennent habituellement leur évaluation du rendement dans la langue de leur choix.

Le Département compte une proportion relativement élevée de Francophones au sein de son effectif, soit 38 pour cent (35 sur 93), mais près des deux tiers se retrouvent dans la catégorie du Soutien administratif, où ils sont 22 sur 40. Il faudrait prendre le taureau par les cornes pour redresser ces déséquilibres.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre le Département en 1983.

Directeur général des élections

Le Bureau du Directeur général des élections s'est appliqué, en 1983, à trouver des solutions à certains problèmes soulignés dans nos trois derniers rapports touchant le service au public en période électorale. La situation concernant le service et la langue de travail demeure bonne, mais l'organisme n'est pas encore arrivé à relever le taux de participation des Anglophones.

Le Bureau a classé « bilingues » 37 de ses 45 postes et les titulaires satisfont tous aux exigences prescrites. Il s'est engagé à rehausser la cote linguistique des sept postes bilingues qui n'exigent actuellement qu'un niveau élémentaire de connaissances, au fur et à mesure qu'ils deviendront vacants.

Les employés peuvent utiliser la langue officielle de leur choix dans toutes les activités internes de l'organisme. La supervision et les services centraux leur sont notamment assurés dans leur langue. La seule ombre au tableau est toujours la faible participation des Anglophones parmi les effectifs (8 sur 45). Même s'il s'agit d'un petit organisme ayant un roulement du personnel peu important, nous comprenons mal qu'il n'ait pas réussi à redresser une situation qui perdure.

Bien qu'il exerce peu de contrôle sur les directeurs du scrutin et les autres employés embauchés au moment des élections, le Bureau fait tout son possible pour assurer des services bilingues dans les circonscriptions où la minorité de

langue officielle représente 5 pour cent de la population, soit 92 sur 282. Il cherche également à améliorer les services aux minorités qui vivent en dehors de ces circonscriptions, initiative dont nous le félicitons.

Le Bureau a accepté notre suggestion de placer dans les bureaux de vote des affiches indiquant aux électeurs qu'ils peuvent être servis dans leur langue et d'identifier désormais le personnel électoral avec des macarons distinctifs. Par ailleurs, un amendement à la législation a permis de résoudre le problème de l'unilinguisme des rapports des vérificateurs sur les dépenses électorales des candidats. Dorénavant, on ne publiera que les sommaires de ces rapports ; ceux-ci paraissaient déjà dans les deux langues.

Même si les commissions de délimitation des circonscriptions électorales fédérales — chargées après chaque recensement décennal de revoir les limites des circonscriptions — ne relèvent pas directement du Bureau, ce dernier les a sensibilisées à leurs obligations linguistiques en les incitant à publier leurs propositions dans les journaux des minorités et en assurant des services d'interprétation simultanée au cours des audiences publiques. Ces efforts ont donné dans l'ensemble de bons résultats. Nous avons cependant reçu deux plaintes contre celle de la Colombie-Britannique qui n'avait fait paraître qu'une partie de ses propositions dans un hebdomadaire de langue minoritaire. En raison des calendriers de publication prévus par la Loi régissant les commissions, l'organisme n'a pu corriger cette erreur, mais il a utilisé cet hebdomadaire pour publier un autre avis.

Pour sa part, le Bureau du Directeur général des élections n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Eldorado Nucléaire Limitée

L'Eldorado Nucléaire Limitée a entrepris de mettre en œuvre certaines des recommandations faites dans le cadre de notre vérification de l'an dernier au siège social et aux laboratoires de recherche d'Ottawa. La direction a donc axé ses efforts sur la formation linguistique, l'affichage et la traduction.

La Société a peu de contacts avec le grand public. Les standardistes du siège social et des laboratoires répondent aux appels dans les deux langues, et ont maintenant à leur disposition une liste de personnes qui, dans les divers services, peuvent s'occuper des appels en français. Les communications écrites se font dans la langue du correspondant. Néanmoins, l'anglais prédomine en tant que langue des affaires ; la Société devrait rappeler occasionnellement à ses clients et à ses fournisseurs qu'ils peuvent traiter avec elle dans la langue officielle de leur choix.

L'automne dernier, l'Eldorado a engagé un professeur de français à plein temps afin d'assurer des cours privés et de groupe à Ottawa, et entend achever cette formation par des stages immersifs au Québec. Jusqu'ici, la formation linguistique était surtout volontaire ; désormais, on accordera la préférence aux employés qui ont vraiment besoin de la langue seconde pour leur travail.

Les mines et les raffineries de la Société sont situées dans des régions à forte concentration anglophone. La langue de travail demeure l'anglais, sauf à l'unité géologique de langue française du siège social. Le manuel sur l'administration du personnel vient d'être traduit, et les formulaires et les brochures sur les avantages sociaux seront disponibles dans les deux langues en 1984. L'Eldorado hésite à utiliser davantage le français dans les communications écrites à Ottawa, préférant s'assurer d'abord de la compétence en langue seconde de ses surveillants. Nous espérons que ce n'est qu'une affaire de temps. Nous avons également abordé avec la Société la question du français langue de travail à la nouvelle raffinerie de Blind River, en Ontario. Nous examinerons ce point de plus près au cours de la prochaine année.

Des 148 employés d'Ottawa, 121 sont anglophones et 27 francophones (18 pour cent). On ne possède aucune statistique sur le reste des 1 300 employés ; de telles statistiques, essentielles à la planification des dossiers linguistiques, devraient être compilées sans tarder.

Nous avons reçu une plainte en 1983 mettant en cause la qualité du français dans une annonce de recrutement.

Emploi et Immigration

En 1983, la Commission de l'emploi et de l'immigration du Canada n'a pas ménagé ses efforts pour améliorer la qualité de ses services dans les deux langues officielles. Malgré tout, elle a encore quelques épines à son pied, notamment la faible participation des Anglophones dans la région du Québec et le manque de contrôle méthodique de ses opérations à l'échelon local.

La Commission a dans l'ensemble adopté une méthode ordonnée de gestion du programme des langues officielles. Elle a fixé des objectifs précis aux directeurs des régions et de l'administration centrale et exige la présentation de rapports d'étape périodiques à la direction. Lorsque notre Bureau signale un problème, les cadres supérieurs n'hésitent pas à prendre la plume pour rappeler aux employés la ligne de conduite à suivre. La Commission devrait cependant prendre davantage les devants. Même si la haute direction a demandé aux responsables régionaux de s'assurer que la préférence linguistique du public soit respectée, en particulier pour la correspondance, il nous tarde toujours de voir l'instauration de moyens de contrôle rigoureux du côté local.

La capacité bilingue globale de l'organisme est demeurée à peu près la même que l'an dernier et elle est toujours très faible dans certaines régions. Des quelque 25 000 employés, près de 6 000 occupent des postes bilingues et 86 pour cent d'entre eux satisfont aux normes établies. La capacité bilingue est élevée au Québec, au Nouveau-Brunswick et dans les régions bilingues de l'Ontario, mais il n'y a qu'une quarantaine de bilingues sur près de 1 750 à Terre-Neuve, à l'île du Prince-Édouard et en Nouvelle-Écosse. Pour rationaliser l'utilisation de ses ressources dans les régions comportant une population minoritaire moins importante, la Commission a regroupé ses services en français dans un même bureau pour les villes de Saskatoon, Calgary, Régina, Vancouver et Hamilton. À la suite de notre

intervention, elle a aussi décidé d'augmenter les postes bilingues en Alberta pour mieux répondre aux besoins des Francophones. La Commission devrait cependant accentuer ses efforts en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, où l'on ne retrouve que 83 employés bilingues sur quelque 4 700. Un autre point sombre dans cette région demeure la faible capacité bilingue des centres de main-d'œuvre agricole dans le sud de la vallée de l'Okanagan.

Devant les demandes pressantes de la communauté anglophone du Québec et de notre bureau, la Commission a décidé de permettre aux personnes qui reçoivent des prestations d'assurance-chômage de suivre des cours de formation linguistique en langue seconde, lorsque cet apprentissage est essentiel à l'obtention d'un emploi. Elle a aussi pris plusieurs mesures pour qu'il y ait plus de cours de formation professionnelle dans les deux langues, dans les régions où la demande est importante, et pour que les conseillers en emploi fassent une offre plus active de ces cours. Les autorités ont mis sur pied un système d'évaluation de la demande de cours en français en Ontario, et elles ont organisé des campagnes d'information auprès des maisons d'enseignement et des associations des groupes minoritaires.

Autre initiative louable, la Commission a décidé d'utiliser des panneaux-réclame bilingues pour ses campagnes de publicité dans tout le pays, sans attendre les résultats d'une trop longue étude du Conseil du Trésor à ce sujet. Elle compte également achever, en 1984, la mise en place d'un système informatisé de traduction des offres d'emploi, partout sauf dans les provinces de l'Atlantique où un tel système sera mis en place en 1985.

En ce qui concerne la langue de travail, la Commission a fait une enquête interne sur l'utilisation des deux langues dans les régions bilingues et à l'administration centrale. Une fois l'analyse des résultats terminée, elle adoptera un plan d'action. Il faut aussi souligner que le formulaire d'appréciation du rendement des employés comprend maintenant une case permettant à ces derniers d'indiquer leur langue d'élection pour les évaluations, et que l'organisme exerce un meilleur contrôle pour s'assurer que les communications de l'administration centrale avec la région du Québec se fassent en français ou dans les deux langues.

Les proportions globales d'Anglophones et de Francophones sont restées stables, soit 67 et 33 pour cent respectivement. La participation des Francophones dans la catégorie de la Gestion est passée de 20,5 à 23 pour cent et les deux groupes sont bien représentés dans les autres catégories professionnelles. Par contre, les Anglophones ne comptent que pour 2,5 pour cent des 6 300 employés de la région du Québec. À la suite d'une vérification à ce sujet, nous avons recommandé à la Commission de revoir ses méthodes de dotation et d'adopter un plan d'action plus cohérent. Le redressement de cette situation devrait constituer une priorité en 1984.

Nous avons reçu 107 plaintes contre la Commission en 1983. La plupart avaient trait à l'absence de services bilingues au téléphone ou au comptoir dans les divers bureaux. D'autres faisaient état de l'unilinguisme anglais de publications et de communications écrites qui ne respectaient pas les préférences linguistiques déjà signalées des clients. Des personnes se sont aussi plaintes du fait que des cours

de formation professionnelle n'étaient pas disponibles dans les deux langues. La Commission a revu ses méthodes d'enquête sur les plaintes et, dans plusieurs cas, a pris des mesures énergiques pour pallier les lacunes mises en évidence.

Énergie atomique du Canada Limitée

L'année 1983 n'a pas été facile pour l'Énergie atomique du Canada Limitée. Bien que le programme des langues officielles ne s'en porte pas trop mal — on note même de légers progrès dans plusieurs secteurs — nous attendons toujours la percée qui semblait imminente l'année dernière.

Dans l'ensemble, les communications avec le grand public sont satisfaisantes. Les visites guidées des centres de recherches de Chalk River et de Pinawa ainsi que des usines d'eau lourde du Cap-Breton sont offertes dans les deux langues, comme le sont d'ailleurs les dépliants et les brochures.

La Société radiochimique de l'EACL a augmenté le nombre de ses publications techniques et publicitaires en français et en prépare d'autres. Nous sommes également heureux de signaler qu'elle a tenu compte de l'élément linguistique dès son entrée sur le marché radiopharmaceutique ; les représentants, les services techniques et le personnel de soutien ont tous une bonne capacité bilingue, et la documentation existe dans les deux langues.

Les bureaux de Montréal entretiennent des rapports étroits avec les universités et les milieux scientifiques et du génie de la province. Certains employés de la Société enseignent à l'École Polytechnique, et ont organisé cette année une visite guidée des installations nucléaires pour les étudiants de quatre universités québécoises. Ces initiatives devraient contribuer à attirer plus de chercheurs francophones.

Nous manquons de données pour comparer avec précision la capacité bilingue de cette année par rapport à celle de l'an dernier ; en effet, on revoit actuellement les exigences linguistiques des postes du groupe Candu, qui compte 2 643 employés. Quant aux autres secteurs de la Société, qui totalisent 4 628 employés, nous n'y dénombrons que 278 postes bilingues et seulement 186 titulaires linguistiquement qualifiés. Ces chiffres peu impressionnants sont à peu près les mêmes que l'année dernière. Les cours de langue devraient toutefois avoir permis aux personnes visées d'acquérir une meilleure connaissance de la langue seconde.

Le français est de plus en plus utilisé comme langue de travail aux bureaux de Montréal, et ce à tous les paliers ; il sert aussi, dans une certaine mesure, dans les bureaux d'Ottawa, et à l'établissement de la Société radiochimique, près de Kanata, où le manuel de formation à l'intention des apprentis, de même qu'un glossaire de termes techniques, existent désormais dans les deux langues.

Du côté de la langue de travail, il ne faut pas s'attendre à une réelle amélioration tant que la Société n'aura pas atteint un meilleur équilibre des deux groupes linguistiques. Proportionnellement, la participation francophone est semblable à celle de l'an dernier (6,7 pour cent), bien qu'en chiffres absolus elle soit tombée de 524

à 487. La situation est inacceptable et la Société doit redoubler ses efforts pour attirer des Francophones dans tous ses bureaux et installations.

Il n'y a pas eu de plainte contre l'EACL en 1983.

Énergie, Mines et Ressources

Si, en 1983, le secteur énergétique a perdu quelque peu de son éclat, le ministère de l'Énergie, des Mines et des Ressources, pour sa part, a continué de marquer des points en matière de réforme linguistique.

Le Ministère compte 1 987 postes bilingues pourvus, dont 1 488 ont des titulaires qualifiés (15 pour cent de plus que l'année dernière). L'accent a, encore une fois, été mis sur le service au public, puisque 927 postes qui comportent des contacts fréquents avec le public exigent maintenant un niveau intermédiaire de compétence en langue seconde. Le Ministère a remis un questionnaire aux personnes qui se sont rendues à ses bureaux et qui ont visité ses kiosques lors des expositions en 1983, afin qu'elles y consignent leur satisfaction ou leur mécontentement vis-à-vis de la dimension linguistique du service. Les critiques, peu nombreuses, ont été étudiées avec soin. À notre avis, le Ministère mérite une très bonne cote pour le service au public.

Toutefois, le tableau est moins brillant en matière de services aux spécialistes. Un exemple pertinent : un colloque sur la télédétection s'est déroulé entièrement en anglais, malgré la présence de Francophones. Le Ministère nous a assuré qu'à l'avenir les préférences linguistiques seraient établies à l'avance et que, le cas échéant, un service d'interprétation simultanée serait offert.

Nous sommes également heureux de constater que le Ministère a enfin élaboré une politique globale ayant trait à la traduction des documents scientifiques. Par ailleurs, nous persistons à croire que sa politique concernant les noms de lieux sur les cartes fédérales est tout à fait fâcheuse. Nous nous arrêtons plus longuement sur ce point à la page 11.

Bien que le Ministère ait élaboré la documentation de base permettant aux employés de travailler dans la langue de leur choix, le français n'est utilisé régulièrement que dans les bureaux du Québec, dans les trois ou quatre modules majoritairement francophones d'Ottawa, et par une poignée d'autres employés dispersés à travers cette administration. De toute évidence, la prochaine priorité devrait être de cerner les obstacles qui semblent encore entraver l'usage du français langue de travail et d'y trouver des solutions.

Malgré certains progrès, et quoique la participation soit globalement acceptable, la répartition hiérarchique et géographique des Francophones et des Anglophones reste déséquilibrée. Le nombre des Francophones s'est accru légèrement, pour atteindre 1 174 employés sur 5 046 (23,3 pour cent). À la Gestion, ils sont passés de 7 à 9 sur 111 (8 pour cent), et chez les Scientifiques et spécialistes, ils totalisent maintenant 183 personnes (13,4 pour cent). D'autre part, la proportion de Francophones dans la catégorie Administration et service extérieur est de 25 pour

cent, et de 32 pour cent dans celle du Soutien administratif. Au Québec, on ne compte que 4 Anglophones sur un effectif de 53 employés (8 pour cent).

Cette année, nous avons reçu 14 plaintes contre le Ministère : deux concernaient le Centre canadien de télédétection, les autres visaient le service au public, l'absence dans les journaux minoritaires de certaines annonces publiées dans la presse majoritaire, l'annonce de bourses d'étude dans *The Gazette* de Montréal en français, et des panneaux et affiches. Le Ministère a fait preuve d'empressement à régler ces questions.

Environnement

Le ministère de l'Environnement mérite d'être bien noté pour ses réalisations linguistiques en 1983. Il a marqué des progrès dans la plupart de ses composantes et prévu des améliorations pour les mois et années à venir.

Une vérification récente nous a permis de constater que dans les parcs nationaux, qui reçoivent chaque année des millions de visiteurs, le service est généralement acquis dans les deux langues officielles. Néanmoins, il y a des variations importantes d'un parc à l'autre et d'une saison à l'autre et nous avons formulé une série de recommandations visant à combler ces écarts. La plupart des brochures et des cartes mises à la disposition du public sont bilingues, à l'exception de quelques publications rédigées sur place. Par contre, l'affichage le long des routes dans les parcs est toujours source de controverses.

De son côté, le Service d'environnement atmosphérique doit se doter début 1984 d'un réseau téléphonique pancanadien permettant d'offrir des renseignements météorologiques, enregistrés dans les deux langues officielles. Parallèlement à cette initiative, le Service poursuit le recrutement de météorologues bilingues selon son plan quinquennal.

Le Ministère a comme politique de publier ses textes de vulgarisation scientifique et technique simultanément dans les deux langues officielles. Lorsqu'il s'agit de documents hautement spécialisés qui paraissent dans la langue de l'auteur, l'on peut se procurer des résumés dans l'autre langue officielle.

Sur un effectif de 12 135 employés, 22 pour cent occupent des postes bilingues, dont les exigences linguistiques sont pour la plupart de niveau intermédiaire et qui sont occupés à 80 pour cent par des employés qualifiés. Cela constitue une augmentation appréciable de 3 pour cent par rapport à l'année dernière.

Le ministère de l'Environnement progresse lentement vers une participation francophone plus équitable. Celle-ci atteint maintenant 20 pour cent, mais reste faible dans presque toutes les catégories professionnelles : 13,9 pour cent chez les gestionnaires et 16,3 pour cent chez les techniciens. Des problèmes sérieux subsistent aussi dans les régions où la participation francophone se situe à 8,5 pour cent au nord et dans l'est de l'Ontario et à 16,4 pour cent au Nouveau-Brunswick. La proportion des Anglophones au Québec n'est que de 7 pour cent.

La langue de travail demeure surtout l'anglais, sauf au Québec et dans quelques unités de l'administration centrale. Pourtant, à l'exception des manuels d'ordinateurs, la plupart des documents de travail sont bilingues et les services internes sont assurés dans les deux langues officielles. Près de 85 pour cent des surveillants satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, mais le Ministère ne dispose d'aucun mécanisme lui permettant de vérifier si les employés obtiennent leur évaluation du rendement dans la langue de leur choix.

Nous avons reçu 34 plaintes contre le Ministère en 1983. Trente touchaient divers aspects de la langue de service au Ministère et quatre étaient liées à la langue de travail. Le Ministère a collaboré de façon satisfaisante à la résolution de ces litiges.

Expansion industrielle régionale

Le nouveau ministère de l'Expansion industrielle régionale a établi son programme des langues officielles sur des bases solides en 1983. Il a publié un énoncé de principes, rédigé une brochure exposant les droits et les devoirs des employés et fait l'ébauche d'une politique provisoire sur les exigences linguistiques. Il a organisé des séances d'information sur ces sujets à l'intention des gestionnaires. Malgré tout, le français n'est pas utilisé aussi souvent qu'il le pourrait comme langue de travail et les taux de participation des deux groupes linguistiques, quoique bons dans l'ensemble, laissent à désirer dans certaines régions.

Comme le Ministère est tout récent et qu'il est en processus d'organisation, une grande partie de son programme linguistique en est encore à l'étape de la planification. Néanmoins, le service est généralement assuré au public dans les deux langues et l'on envisage d'autres améliorations. Ainsi, le Ministère a entrepris récemment une étude de la capacité bilingue des régions et a l'intention ferme de combler toute lacune décelée. Il contrôle régulièrement l'accueil téléphonique, ce qui devrait supprimer les quelques plaintes que nous avons reçues à cet égard. Les directeurs régionaux ont pris contact avec les groupes et associations de la minorité linguistique afin de connaître leur avis sur la qualité linguistique des services offerts ; jusqu'ici, cette initiative s'est révélée encourageante.

L'anglais continue d'être la principale langue de travail. Les employés ont le choix entre l'anglais et le français pour leur appréciation annuelle, mais lorsque le surveillant est unilingue, il faut avoir recours aux services de traduction ou demander l'aide d'un surveillant bilingue. Ayant appris que certains documents envoyés de l'administration centrale aux bureaux du Québec n'étaient pas toujours en français, le Ministère est intervenu pour redresser la situation. Quant aux services internes, ils sont offerts dans les deux langues.

À cause de la réorganisation, l'effectif global ne cesse de changer. En novembre 1983, 28,5 pour cent des 2 713 employés étaient francophones. Dans les catégories Gestion, Scientifiques et spécialistes, et Administration et service extérieur, les taux de participation francophone étaient respectivement de 22, 29 et 24 pour cent, tandis qu'ils étaient plus élevés dans les catégories Techniciens, Soutien administratif et Exploitation, soit 33, 35 et 54 pour cent.

Dans cette region, en Colombie Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, on ne comptait que 7 Francophones sur 209 employes, et aucun sur 67 au Manitoba. Dans la region de la Capitale nationale, leur nombre etait plus acceptable, soit 446 sur 1 730, mais il etait faible dans le reste de l'Ontario (10 sur 1 271). Le Nouveau-Brunswick regroupait 39 Francophones sur 115 employes, mais on n'en recensait que 9 sur 159 pour le reste de la region atlantique. A Montreal, il y avait seulement 21 Anglophones sur 211 employes. Autrement dit, il existe des desequilibres marques dans plusieurs regions, et le Ministere devra faire un effort concerte pour corriger la situation.

Nous avons recu cette annee cinq plaintes : deux contre l'absence d'accueil telephonique en francais, un troisieme au sujet d'un manque de services en anglais. Les deux dernieres avaient trait a des documents unilingues anglais. Une des plaintes, recue en decembre, etait encore a l'etude en fin d'annee ; les autres furent promptement resolues.

Finances

Le ministere des Finances est reparti sur la bonne voie cette annee en ameliorant le service au public et la situation de la langue de travail. La participation globale des Francophones demeure elevee, mais ils sont toujours sous-representes dans la categorie Scientifiques et specialistes et leur nombre a continue de baisser dans la categorie de la Gestion.

L'annee derniere, nous soulevions les points suivants : le Ministere n'avait pas de politique actualisee a l'intention de son personnel, la reception telephonique n'etait pas toujours bilingue et deux publications etaient redigees presque uniquement en anglais. Nous nous rejouissons d'annoncer que des mesures ont ete prises dans les trois cas. Le Ministere a elabore en 1983 un enonce de principes qu'il distribuera au debut de 1984. Il a rappele aux employes leurs devoirs en matiere d'accueil telephonique et entend verifier la situation deux fois l'an. L'une des publications incriminees a ete supprimee et l'autre parait maintenant dans les deux langues.

Des 834 employes du Ministere, 63 pour cent occupent des postes bilingues. Le pourcentage de ces postes exigeant une competence elementaire est tombe de 25 a 17,5 pour cent cette annee, ce qui est un pas dans la bonne direction. Par contre, les postes necessitant un niveau superieur n'ont augmente que tres legerement, soit de 3,5 a 4 pour cent. Etant donne que pres de 40 pour cent de l'effectif appartient aux categories Gestion, et Scientifiques et specialistes, secteurs exigeant beaucoup de qualifications professionnelles, on peut se demander si le niveau intermediaire leur est suffisant pour donner un bon rendement dans leur langue seconde.

Les resultats de la plus recente enquete maison annuelle revelent que les Francophones, comme l'annee derniere, font usage de leur langue 35 pour cent du temps. L'anglais demeure la principale langue de travail de trois directions (celles des Programmes economiques et des finances de l'Etat, de la Politique et de la legislation de l'impot, et enfin des Finances et commerce internationaux) ; il faudra

axer les efforts sur ces secteurs. Par contre, aucun problème de langue de travail n'a été signalé à la Direction des relations fédérales-provinciales et de la politique sociale, tandis que la Direction de la politique fiscale et de l'analyse économique a su accroître l'usage du français dans les réunions et les appréciations du rendement.

La participation globale des Francophones est assez élevée (34 pour cent). Cela est dû au fait qu'ils représentent 40 pour cent des 177 employés de la catégorie Administration et service extérieur et 49 pour cent des 289 employés du Soutien administratif, qui regroupent à elles deux plus de la moitié de l'effectif ministériel. À la Gestion, en revanche, le nombre de Francophones ne cesse de diminuer : ils ne sont plus que 3 sur 56, alors qu'ils étaient 5 sur 30 en 1981. Dans la catégorie Scientifiques et spécialistes, ils restent assez mal représentés : soit 53 sur 264 (20 pour cent). Le Ministère devrait faire un effort beaucoup plus sérieux pour redresser ces déséquilibres.

Cette année encore, nous avons reçu la série habituelle de plaintes (six) sur la campagne d'obligations d'épargne et ses affiches unilingues dans nombre de banques et de compagnies de fiducie, en particulier au Québec. Il y a de moins en moins de doute que le Ministère devrait adopter un mode de présentation bilingue. Tant que le choix de la langue d'affichage sera laissé à la discrétion des directeurs de banque, il y aura encore à coup sûr des gaffes linguistiques et la campagne demeurera chaque année une cause d'irritation.

Des quatre autres plaintes dont nous avons été saisis, une faisait état d'une lettre en français sous une en-tête en langue anglaise, le résultat d'un moment de distraction. Une deuxième voulait que la réception téléphonique à un numéro donné n'était pas bilingue ; notre enquête a révélé qu'en temps normal la capacité bilingue était adéquate. La troisième avait trait à la version unilingue française d'un rappel concernant le programme des 6 *et* 5 sur le papier à en-tête du Ministère ; l'adoption d'un logotype bilingue a résolu cette plainte. Le quatrième correspondant proposait que le nom du pays d'origine des objets importés au Canada paraisse dans les deux langues officielles et non pas exclusivement en anglais, comme c'est fréquent pour certains articles. Compte tenu des obligations internationales du Canada, en vertu de l'Accord général sur les tarifs douaniers, il ne semble pas possible pour l'instant de modifier la situation. Nous avons donc recommandé qu'à la reprise des négociations les représentants du Canada cherchent à conclure une entente qui reflète mieux notre caractère bilingue.

Gendarmerie royale du Canada

En 1983, la Gendarmerie royale du Canada a poursuivi son petit bonhomme de chemin sur la route de la réforme linguistique. La capacité bilingue de l'organisme et la participation des Francophones se sont légèrement accrues, mais on s'est contenté de marquer le pas au plan de la langue de travail.

Au cours de l'année, la Gendarmerie a établi des mécanismes de contrôle lui permettant de mieux mesurer le degré de mise en œuvre de ses objectifs. Elle a également terminé la révision des exigences linguistiques des postes et dispose

maintenant d'une methode fiable de comptabilisation des aptitudes linguistiques des policiers.

Dix-neuf pour cent des 16 500 postes de policiers sont classes bilingues, comparativement a 16 pour cent en 1981, et 56 pour cent des titulaires sont qualifies. Chez les civils, 25 pour cent des quelque 3 800 postes sont bilingues et 80 pour cent des titulaires repondent aux exigences prescrites. La proportion de policiers bilingues au Nouveau-Brunswick, au Quebec et dans le nord et l'est de l'Ontario se situe autour de 40 pour cent et les services y sont generalement offerts dans les deux langues.

Le tableau est moins encourageant dans les autres regions. En Alberta, il n'y a que 75 postes de policiers bilingues sur 2 200 et 50 sur pres de 1 300 en Saskatchewan. Une etude maison a revele que les services bilingues sont rarement offerts spontanement dans ces regions, même dans les endroits qui comptent une minorite francophone. Cette etude recommande a la Gendarmerie de sensibiliser davantage les employes de tous les echelons a l'aspect linguistique de leurs fonctions de policiers.

Certaines initiatives heureuses valent aussi d'être signalees. Plusieurs divisions regionales notamment ont multiplie leurs contacts avec les associations minoritaires afin de trouver les meilleurs moyens pour servir le public de langue minoritaire. Pres de 70 pour cent des 380 policiers et 60 pour cent des 190 civils nommes a des postes bilingues durant les neuf premiers mois de 1983 etaient qualifies, linguistiquement parlant. La Gendarmerie a egalement mis l'accent sur la formation linguistique et pres de 300 employes ont eu acces a des cours durant cette periode.

Au chapitre de la langue de travail, des progres ont ete realises dans les communications entre l'administration centrale et la region du Quebec : de 80 a 90 pour cent des echanges se font maintenant en français ou dans les deux langues. D'autre part, a l'exception de quelques unites, le français est peu utilise a l'administration centrale, surtout parce que pres de 70 pour cent des superviseurs ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. Au cours d'une recente verification de la Division du Nouveau-Brunswick, nous avons constate que les communications internes s'y faisaient principalement en anglais, meme si les Francophones comptent pour pres de 40 pour cent du personnel. La Gendarmerie devra s'employer a donner au français la place qui lui revient.

Les taux de participation des Anglophones et des Francophones s'etablissent a 77,5 pour cent et 22,5 pour cent parmi les civils et a 85,4 pour cent et 14,6 pour cent chez les policiers. Seulement 9 des 64 cadres superieurs chez les policiers sont de langue française. Il faut toutefois ajouter que la GRC se trouve dans une situation difficile en ce qui touche le recrutement de Francophones, puisque ses activites sont concentrees dans des provinces majoritairement anglophones. Ainsi, plus de la moitie des policiers sont repartis entre les quatre provinces de l'Ouest ou la GRC agit comme force policière provinciale.

De plus, il n'a pas ete possible au cours des derniers mois de redresser ce desequilibre par un recrutement intensifie. En 1983, on n'a engage qu'une vingtaine de

recrues, contre quelque 700 les années précédentes. Même si la GRC fait des efforts louables pour corriger cette situation, nous pensons que la haute direction de l'organisme reconnaît que les taux actuels de participation ne sont pas satisfaisants et nous l'encourageons à poursuivre ses efforts pour en arriver à un meilleur équilibre entre les deux groupes linguistiques.

Nous avons reçu 14 plaintes contre la Gendarmerie en 1983. La plupart mettaient en cause l'unilinguisme anglais de l'accueil téléphonique, de la correspondance ou de documents distribués au public. Neuf de ces plaintes, de même que huit antérieures, ont été réglées. Bien que la Gendarmerie ait mis moins de temps que l'année dernière à donner suite aux griefs, nous déplorons toujours sa lenteur dans certains cas.

Justice

Le programme des langues officielles du ministère de la Justice comprend tous les éléments voulus : des cadres qui participent à son élaboration, un comité de haut niveau qui veille à sa mise en œuvre et un système de formation linguistique souple. Il est donc décevant que les résultats ne répondent pas entièrement à l'attente de ses concepteurs.

Le Ministère a assez peu de contacts avec le grand public, l'essentiel de sa clientèle se composant d'autres organismes fédéraux. Environ 230 employés assurent des services juridiques à 37 ministères et organismes dans la région de la Capitale nationale, et 450 autres travaillent dans neuf bureaux régionaux. Sur les 107 juristes affectés à des postes bilingues auprès d'organismes fédéraux, 90 satisfont aux exigences linguistiques (soit sept de plus que l'an dernier). On constate malheureusement que les 17 autres occupent presque tous des postes de direction. Nous invitons le Ministère à intervenir rapidement pour accroître la capacité bilingue à ces échelons. Tous les bureaux régionaux ont des conseillers juridiques bilingues, sauf celui d'Edmonton où le Ministère tente de corriger la situation en offrant des cours de langue.

Cinquante et un pour cent des 1 278 employés du Ministère occupent des postes bilingues, et 88 pour cent d'entre eux satisfont aux exigences prescrites. Parmi les 82 personnes qui font exception à la règle, 64 sont exemptées. Dans ces cas, les dispositions administratives prises pour assurer un service et une surveillance bilingues devraient être soumises à un système de contrôle complet.

Le taux global de participation s'établit à 68 pour cent pour les Anglophones et 32 pour cent pour les Francophones, les deux groupes étant assez bien représentés dans la plupart des catégories professionnelles. Les Francophones occupent 2 des 6 postes de direction, mais leur participation dans la catégorie Gestion est tombée de 22 à 20 pour cent. Cependant, dans le groupe des conseillers juridiques, les Francophones représentent maintenant 26 pour cent de l'effectif, augmentation de 3 pour cent par rapport à l'année dernière. A l'extérieur de la région de la Capitale nationale, la situation est moins reluisante : la proportion des employés d'expression française n'est que de 2 pour cent dans les provinces à majorité anglophone, et celle des Anglophones de seulement 3 pour cent au Québec.

Nous remarquions l'an dernier que, dans plus de la moitié des réunions de comités, l'anglais était utilisé 80 pour cent du temps. Les efforts déployés pour changer la situation n'ont eu qu'un succès partiel, et nous encourageons le Ministère à persévérer. Un autre obstacle de longue date au plein usage des deux langues au travail est l'unilinguisme de plus du tiers des surveillants. Le Ministère s'est fixé des objectifs afin d'accroître sa capacité d'encadrement bilingue, mais il est encore loin du but. À cet égard, il serait bien inspiré de combler une proportion beaucoup plus élevée de postes vacants avec des personnes qui sont déjà bilingues.

En 1983, le Ministère a fait l'objet de quatre plaintes. Trois mettaient en cause l'absence de service au public en français (deux à l'administration centrale et une à Winnipeg), la quatrième alléguait qu'une fiche de paie n'avait pas été remplie dans la langue d'élection de l'employé. Toutes ont été réglées de façon satisfaisante.

Le Centre d'information sur l'unité canadienne, qui relève du ministère de la Justice, a réalisé un certain nombre de premières en 1983. Il a élaboré un programme des langues officielles comprenant des propositions visant à corriger ses faiblesses et a adopté une politique qui a été incluse dans le manuel de gestion. Il a également distribué aux employés une brochure les informant de leurs droits et de leurs devoirs.

Le Centre révise la classification de la plupart de ses 89 postes de même que les exigences linguistiques qui s'y rattachent. Actuellement, 83 pour cent des postes sont désignés bilingues et tous les titulaires satisfont aux exigences prescrites. En règle générale, le Centre est donc en mesure d'offrir ses services dans les deux langues officielles et les employés peuvent travailler dans la langue de leur choix.

Les Francophones sont sur-représentés dans toutes les catégories professionnelles et forment dans l'ensemble 71 pour cent du personnel. Toutefois, il semblerait que le Centre projette de relever le taux de participation des Anglophones. Nous espérons le voir donner suite à ses projets.

Nous avons reçu en 1983 une seule plainte contre le Centre. Elle visait la qualité du français dans une publication du bureau d'Edmonton et a été promptement réglée.

Monnaie royale canadienne

La Monnaie royale canadienne se mérite encore cette année une bonne note pour son rendement linguistique général. Elle se classe parmi les premiers pour le service au public et a accompli des progrès notoires quant à l'encadrement dans la langue d'élection des employés. Sa lenteur à relever le taux de participation des Anglophones vient malheureusement assombrir ce bilan.

La Corporation a révisé sa politique des langues officielles pour tenir compte de plusieurs points signalés lors de notre vérification et elle a publié une très bonne brochure expliquant aux employés ce que cette politique signifie pour eux. Elle a aussi mené une enquête auprès des visiteurs pour voir s'ils étaient satisfaits de la

qualité linguistique des services assurés aux établissements d'Ottawa et de Winnipeg ; 95 pour cent ont répondu affirmativement, 3 pour cent se sont avoués insatisfaits et 2 pour cent n'ont pas exprimé d'opinion. Malheureusement, les données recueillies ne permettent pas de distinguer les Francophones des Anglophones au sein du groupe des mécontents, lacune qu'il faudrait corriger lors du sondage de l'an prochain.

La Corporation exige désormais un niveau de compétence linguistique intermédiaire ou supérieur pour les 67 postes en contact direct avec le public, et 61 des titulaires actuels (91 pour cent) satisfont aux exigences. Pour assurer le maintien de cet effectif bilingue, seuls les candidats possédant déjà les deux langues officielles pourront à l'avenir postuler ces postes.

Selon une seconde enquête, plus de 85 pour cent des employés de la région de la Capitale nationale sont satisfaits de leurs conditions linguistiques au travail. Les manuels et directives sont généralement bilingues et les services centraux et du personnel sont assurés dans la langue de l'employé. Ce sont principalement les communications orales qu'il y aurait lieu d'améliorer, mais, encore une fois, il nous est impossible de mettre en lumière des problèmes précis, faute de données suffisantes.

La Corporation compte 646 employés, dont 320 Anglophones (49,5 pour cent) et 326 Francophones (50,5 pour cent), ce qui représente pour le premier groupe une hausse de seulement 1,5 pour cent par rapport à l'an dernier. La direction devrait donc s'employer à corriger la situation au fur et à mesure que des vacances se présentent.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre la Corporation en 1983.

Musées nationaux

La Corporation des Musées nationaux a réussi, cette année, à améliorer l'aspect linguistique de ses services. Par contre, le français n'a pas fait de progrès significatifs comme langue de travail et l'écart entre les taux de participation anglophone et francophone n'a pas été corrigé.

Sur 1 061 employés, 740 (69,7 pour cent) occupent des postes bilingues et 610 (un peu plus qu'en 1982) répondent aux exigences linguistiques voulues. La prestation de services bilingues est généralement acquise dans tous les musées, les muséobus et lors des expositions itinérantes. À la Galerie nationale, afin d'offrir un meilleur service dans les deux langues, la cote linguistique de certains postes aux Services éducatifs et à la librairie a été relevée. La plupart des titulaires concernés rencontrent ces nouvelles exigences. Il faudrait néanmoins que la Corporation porte une attention particulière à la librairie, où le visiteur francophone n'est parfois pas servi dans sa langue à moins d'insister.

Les publications destinées au grand public sont généralement disponibles dans les deux langues. Toutefois, certains ouvrages spécialisés n'existent qu'en anglais. La Corporation est disposée à les faire traduire sur demande expresse, mais étant

donne l'hesitation du public a formuler de telles requêtes nous invitons la Corporation a rechercher une solution qui respecte mieux l'egalite de statut des deux langues. Les comptoirs de vente des musees offrent maintenant un assortiment plus equilibre de publications dans l'une et l'autre langue. Par ailleurs, on tarde toujours a ameliorer la qualite du français des legendes dans certaines expositions permanentes, au Musee canadien de la guerre et au Musee des sciences et de la technologie.

Les services internes de la Corporation sont habituellement assures dans les deux langues et ses employes peuvent indiquer leur preference linguistique sur leur formulaire d'evaluation du rendement. Il est possible de travailler en français a la Direction du personnel, a la Direction de l'information et dans les secteurs d'edition française des differents musees. Ailleurs c'est l'anglais qui predomine. Les postes de gestion sont majoritairement occupes par des Anglophones qui ne connaissent que peu ou prou le français. A moins d'une action energique, cette situation risque de perdurer ; 14 postes de supervision bilingues ont ete pourvus en 1983 par des titulaires non qualifies linguistiquement parlant. Il n'est donc pas surprenant de constater que les reunions des cadres superieurs et intermediaires se deroulent surtout en anglais.

Les taux de participation des deux groupes linguistiques a la Corporation n'ont pas change. L'equilibre global (32 pour cent de Francophones et 68 pour cent d'Anglophones) ne se retrouve pas dans la plupart des categories professionnelles. Les Francophones sont sous-representes chez les Techniciens (18 pour cent), a la Gestion (14 pour cent) et chez les Scientifiques et spécialistes (10 pour cent) alors qu'ils sont sur-representes dans les categories Soutien administratif et Exploitation, ou ils occupent 45 pour cent des postes.

Cette annee, quatre plaintes mettaient en cause les Musees nationaux du Canada. L'une portait sur la pietre qualite du français d'une causerie donnee au Musee national de l'homme et une autre concernait la non-utilisation par le Musee des sciences et de la technologie de la presse minoritaire anglaise de l'Ouest quebecois. Ces deux plaintes ont ete reglees de façon satisfaisante. Une troisieme soulignait la difficulté d'obtenir des renseignements en français par telephone, au bureau administratif de la Galerie nationale et une quatrieme, l'utilisation par la librairie de la Galerie nationale de sacs arborant une inscription unilingue anglaise. Ces deux dernieres, reçues en fin d'annee, sont encore a l'etude. Par ailleurs, trois plaintes antérieures a 1983 ont été resolues.

Office national de l'énergie

Notre vérification de l'Office national de l'énergie ne nous a rien appris de bien nouveau cette année. L'Office continue d'assurer des services tout à fait satisfaisants au public, mais ses tentatives pour accroître la participation des Francophones et encourager l'usage du français au travail n'ont guère été fructueuses.

Bien que la majorité des clients désirent traiter en anglais, on constate depuis quelques années une augmentation de la demande de services en français. Le

prolongement du gazoduc au Québec exige l'approbation de l'Office, qui doit aussi vérifier des détails techniques et inspecter périodiquement les travaux. Or, pour satisfaire aux besoins des sociétés de canalisations, des entrepreneurs locaux et des services publics, les audiences publiques se déroulent dans les deux langues, et les permis et ordonnances sont publiés en anglais et en français. Les requêtes pour l'exportation d'énergie hydro-électrique du Québec aux États-Unis créent aussi une demande en français.

Pour assurer le service dans les deux langues, l'Office a recours tantôt à son personnel bilingue (membres de l'Office et employés), tantôt à l'interprétation simultanée et à la traduction. Sur 161 employés occupant des postes bilingues, 130 (80,7 pour cent) sont qualifiés, en regard de 110 l'an dernier. Toutefois, une connaissance supérieure du français n'est exigée que dans neuf cas. Il faudrait à notre avis revoir ces exigences pour atteindre et maintenir un niveau élevé de rendement de par toute l'organisation.

Pour favoriser l'usage du français, l'organisme a fait l'expérience en décembre de l'interprétation simultanée à une des réunions périodiques des membres de l'Office et des cadres supérieurs. Il espère ainsi rompre avec la tradition qui voulait que les avis techniques soient présentés en anglais et, par là-même, inciter les employés à tous les échelons à utiliser davantage le français.

L'effectif total a peu changé, mais le nombre de Francophones a légèrement augmenté. Sur 437 employés, 368 (84,2 pour cent) sont anglophones et 69 (15,8 pour cent) francophones. Mais il n'y a toujours pas un seul Francophone dans la catégorie Gestion. Comme la période d'expansion semble terminée, il deviendra encore plus crucial de s'assurer que les candidats francophones éventuels soient informés de toutes les possibilités d'emploi.

Nous n'avons reçu cette année aucune plainte au sujet de l'Office.

Office national du film

L'Office national du film a démontré encore une fois qu'il est l'un des plus fidèles porte-étendard du bilinguisme, et cela en bonne partie parce que la direction a toujours eu une attitude positive à l'égard de la réforme linguistique.

Sur 980 employés, 460 occupent des postes bilingues dont 95 pour cent en rencontrent les exigences linguistiques. Ce n'est pas un mince exploit, étant donné que 85 pour cent des postes exigent des connaissances linguistiques intermédiaires ou supérieures. Ajoutons que l'Office a su déployer intelligemment ses effectifs bilingues pour garantir la prestation de services en français et en anglais à tous ses bureaux et pour veiller à ce que toutes ses publications soient disponibles dans les deux langues. Il n'y a qu'une ombre à ce tableau par ailleurs resplendissant : l'accueil téléphonique n'est pas toujours bilingue au siège social de Montréal et dans certaines régions.

Les deux groupes linguistiques sont à peu près également représentés au sein de l'Office. La forte participation des Francophones s'explique principalement par

deux facteurs : les films français et anglais sont réalisés par des équipes de production distinctes, et le personnel est largement concentré à Montréal, où est situé le siège social. Cet équilibre de base se retrouve dans presque toutes les catégories professionnelles, sauf celle du Soutien administratif, qui comprend 60 pour cent de Francophones, et celle des Scientifiques et spécialistes, qui compte seulement 2 Anglophones sur 10. L'Office devrait progressivement faire le nécessaire pour atteindre un meilleur équilibre dans ces taux.

Les employés peuvent travailler dans la langue officielle de leur choix à Montréal, dans la région de la Capitale nationale et dans les régions de la Prairie et du Québec. La haute direction du siège social se fait une obligation d'employer le français et l'anglais dans les réunions ou les présentations de groupe, ce qui incite le personnel à s'exprimer librement dans l'une ou l'autre langue. Les réunions du comité de direction se déroulent aussi en anglais et en français, et celles du conseil d'administration ont lieu en présence d'interprètes. À l'exception des manuels techniques provenant de l'étranger, les documents de travail sont tous bilingues. Les services centraux et du personnel sont disponibles dans les deux langues et les employés sont, dans l'ensemble, supervisés et évalués dans la langue officielle de leur choix.

Nous avons reçu cette année neuf plaintes au sujet de l'Office national du film. Deux portaient sur l'accueil téléphonique unilingue, français à Montréal, et anglais à Halifax. La troisième déplorait que le papier à en-tête ne soit pas complètement bilingue. Ces trois plaintes ont été promptement réglées. Des six autres qui sont encore à l'étude, cinq soulignent l'unilinguisme anglais d'une vitrine de Noël à Winnipeg et la sixième concerne l'envoi de matériel publicitaire anglais à un Francophone.

Pêches et Océans

Nous sommes heureux de constater que le ministère des Pêches et Océans est maintenant plus apte à servir le public dans les deux langues officielles. Il devrait toutefois s'employer à accroître la participation des Francophones et à favoriser l'utilisation du français au travail.

La décentralisation du Ministère est poussée : près des trois quarts de ses 6 284 employés travaillent sur les côtes est ou ouest, les autres étant répartis à travers le pays. La proportion des postes bilingues est relativement faible (quelque 16 pour cent), mais 835 des 1 015 titulaires satisfont aux exigences linguistiques, la plupart de niveau intermédiaire ou supérieur. Le Ministère dispose ainsi des moyens voulus pour assurer un service généralement satisfaisant dans les deux langues au Québec, dans la région de la Capitale nationale et la majeure partie des Maritimes. Cependant, sa capacité bilingue est toujours faible en Ontario et au Manitoba et pour ainsi dire inexistante en Colombie-Britannique et à Terre-Neuve.

Afin de contrôler la qualité linguistique des publications dans les deux langues officielles, la Direction des communications a créé cette année un service de révision et de rédaction, ouvert tant au personnel des régions qu'à celui du siège social. Nous espérons en outre que l'adoption d'une politique dynamique relativement

aux ouvrages scientifiques et techniques favorisera la publication simultanée des versions anglaise et française.

Le déséquilibre persiste dans la participation des deux groupes linguistiques. Bien qu'ils aient légèrement progressé cette année, atteignant maintenant 12,2 pour cent (environ 770 employés), les Francophones demeurent en faible nombre dans toutes les catégories professionnelles et à tous les échelons. Conscient de ce déséquilibre, le Ministère espère porter la représentation des Francophones à 25 pour cent, d'ici janvier 1986, dans certains groupes de la région de la Capitale nationale. De toute évidence, le Ministère n'est pas au bout de ses peines ; il ne faudrait pas oublier que les Francophones sont aussi sous-représentés dans d'autres régions hors du Québec et du Nouveau-Brunswick. Le taux de participation global des Anglophones dans les bureaux du Québec est resté stationnaire à environ 11 pour cent.

L'anglais prédomine comme langue de travail. Cependant, les postes de surveillants bilingues exigent maintenant une connaissance au moins intermédiaire de l'anglais et du français ; le Ministère envisage d'ailleurs d'effectuer un sondage auprès des employés pour déterminer leur degré de satisfaction quant à la langue d'encadrement. En outre, il a demandé aux cadres de s'assurer que les communications avec les bureaux du Québec se fassent en français et que les documents de travail, y compris les présentations au Conseil du Trésor, soient rédigés dans les deux langues. Bien qu'il soit sur la bonne voie, le Ministère devra faire preuve d'une plus grande fermeté pour mettre le français sur un pied d'égalité avec l'anglais comme langue de travail.

Le ministère des Pêches et Océans a fait l'objet de 11 plaintes en 1983 : six portaient sur divers aspects des services au public, trois sur des problèmes de langue de travail, et deux sur les exigences linguistiques de postes. Le Ministère s'est empressé de les résoudre.

Pétro-Canada

Bien que Pétro-Canada ait été en pleine réorganisation pendant une bonne partie de l'année, nous avons réussi à vérifier le rendement linguistique de son siège social de Calgary et celui des Produits Pétro-Canada, à Montréal. La Société a encore beaucoup à faire, mais il faut reconnaître qu'elle a progressé sur plusieurs fronts et qu'elle a mis en chantier un certain nombre de projets qui devraient porter fruit dans les années à venir.

Passons brièvement en revue quelques-unes de ces initiatives : la Société a rappelé aux détenteurs de carte de crédit sa volonté de communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix, elle a entrepris de remplacer les anciens formulaires qui n'existaient qu'en anglais et elle s'est dotée d'une papeterie et de cartes professionnelles soulignant son caractère bilingue. Malheureusement, elle n'a pas encore pris une mesure toute simple, quoique importante, celle d'ajouter un accent bien visible sur le « e » de sa désignation française. Détail mineur, mais qui n'en revêt pas moins une importance symbolique pour de nombreux Francophones.

Les multiples démarches de notre Bureau et une recommandation récente du Comité mixte spécial sur les langues officielles ont finalement incité Pétro-Canada à installer un affichage bilingue aux 39 stations-service qu'elle possède et exploite dans les localités du Québec ayant une forte minorité anglophone. C'est un bon départ, mais la Société doit maintenant négocier avec ses concessionnaires pour qu'ils l'imitent, afin d'établir un régime linguistique équitable qui devrait être le propre d'une société d'État dans un pays officiellement bilingue.

Quant aux stations-service de l'Ouest, leur rendement linguistique reste décevant. En novembre dernier encore, on remarquait des anomalies dans l'affichage de six stations de Winnipeg et de Saint-Albert, pourtant désignées bilingues ; deux stations bilingues étaient en construction dans les Parcs nationaux, mais ailleurs les projets de même nature prenaient encore du retard.

La transformation des anciennes stations BP se poursuivra tout au cours de 1984. En ce qui concerne l'affichage, la Société applique, en apparence, les mêmes critères que pour les anciennes stations Pétrofina, c'est-à-dire que la signalisation sera bilingue partout où la minorité de langue officielle constitue au moins 10 pour cent de la population locale. Nous incitons toutefois Pétro-Canada à en profiter pour bilinguiser l'affichage de toutes ses stations qui desservent le public voyageur des deux groupes linguistiques, par exemple sur la Transcanadienne.

Le service demande beaucoup plus que la simple signalisation. Nous reconnaissons qu'il serait difficile pour l'instant, dans plusieurs endroits au Canada, d'assurer un service acceptable dans les deux langues ; mais nous sommes convaincus que c'est parfaitement possible dans les stations que la Société exploite elle-même dans des régions bilingues. Avec deux millions de jeunes Canadiens qui apprennent une seconde langue officielle à l'école, la Société devrait sûrement pouvoir embaucher des personnes aptes à maîtriser la douzaine d'expressions nécessaires pour vendre de l'essence et rendre la monnaie.

À l'heure actuelle, Pétro-Canada n'a pas de lignes directrices officielles sur les exigences linguistiques de ses postes clés et ignore le nombre d'employés bilingues à son emploi. D'une manière générale, les représentants des ventes peuvent servir les clients dans l'une ou l'autre langue, alors que les services qui s'adressent à un public restreint (finances, génie ou approvisionnement, par exemple) ne sont pas aussi motivés et, dans bien des cas, n'ont qu'une faible capacité bilingue.

En dehors du Québec, l'anglais est la langue de travail, sauf dans les districts de vente d'Ottawa et de Moncton et dans les petites sections qui s'occupent des langues officielles à Ottawa et à Calgary, où les deux langues sont couramment utilisées. Au Québec, c'est le français qui l'emporte, mais le siège social des Produits Pétro-Canada et la raffinerie de Montréal se servent aussi de l'anglais.

Les renseignements concernant les programmes d'avantages sociaux pour les employés, de même que le journal interne, sont préparés dans les deux langues. Les manuels de formation et d'exploitation de la raffinerie de Montréal sont disponibles en anglais et en français, et les manuels administratifs, présentement en révision, le seront bientôt.

Pour l'instant, Pétro-Canada est incapable de fournir des statistiques précises sur les préférences linguistiques de ses quelque 8 000 employés, mais cette

information sera disponible lorsque le nouveau système de données sur les ressources humaines de la Société sera pleinement opérationnel, dans un an environ. Les Francophones constituent probablement le quart de l'effectif et se retrouvent surtout au Québec. On n'en dénombre qu'une soixantaine à Calgary, et aucun aux échelons supérieurs.

En 1983, nous avons reçu 12 plaintes au sujet de la Société et il en restait 21 en suspens des années précédentes. La plupart avaient trait à l'affichage, à l'omission de l'accent aigu dans sa raison sociale et à l'absence de publicité dans les journaux des minorités de langue officielle. Quinze de ces plaintes ont été réglées. Généralement la Société collabore bien, mais est lente à réagir.

Pont international de la voie maritime

La Corporation du pont international de la voie maritime Limitée, filiale de l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent, est chargée d'exploiter le pont à péage reliant Cornwall à Rooseveltown (États-Unis). Son siège social est situé à Cornwall et son personnel comprend 16 Canadiens et quatre Américains.

Une première vérification linguistique de la Corporation a été menée en 1983. Nous avons ainsi noté l'absence de politique linguistique formelle, lacune qui devrait être comblée sans délai. D'autre part, la forte capacité bilingue de la Corporation lui permet généralement de respecter les droits linguistiques du public.

À l'heure actuelle, 6 des 8 employés en rapport direct avec les utilisateurs du pont sont bilingues. Malheureusement, l'accueil étant souvent unilingue anglais, le public ne connaît pas toujours l'existence du service dans les deux langues. Ceci pourrait facilement être corrigé. De plus, les droits linguistiques de la clientèle devraient être respectés en ce qui touche les reçus et factures, qui sont maintenant en anglais seulement. Notons toutefois que l'affichage situé en territoire canadien est bilingue.

Les employés ont accès aux services centraux dans la langue officielle de leur choix. Mais encore faudrait-il qu'ils soient mieux renseignés à ce sujet. Plus grave, l'absence totale de superviseurs bilingues fait de l'anglais la seule langue d'encadrement.

Seulement 3 des 16 employés canadiens ont déclaré le français comme première langue officielle, et nous recommandons à la Corporation de chercher à accroître la participation francophone.

Nous n'avons reçu aucune plainte contre la Corporation en 1983.

Radio-Canada

Les réseaux anglais et français de la Société Radio-Canada continuent de présenter à la vaste majorité des Canadiens des émissions de radio et de télévision dans la langue officielle de leur choix. Par contre, nos lecteurs ne sont pas sans savoir

qu'en 1983, la Société a connu les aléas d'une restructuration dont les effets se sont répercutés à travers l'organisme. Dans ces conditions, il n'est pas surprenant que ses progrès dans le domaine des langues officielles aient été minces.

Ainsi, côté service, bien que les auditeurs et téléspectateurs de langue française de la Nouvelle-Écosse, de Terre-Neuve et de l'île du Prince-Édouard aient accès aux réseaux français, ils doivent encore téléphoner aux stations locales de langue anglaise pour obtenir des renseignements — en anglais — sur la programmation française. De plus, dans plusieurs bureaux à travers le pays, on trouve encore des écriteaux unilingues : français au Québec et anglais ailleurs. Sur un ton plus positif, nous avons le plaisir de souligner un progrès, aussi mince soit-il, à Regina où la réception téléphonique est maintenant bilingue.

De façon générale, les réseaux travaillent dans la langue de leur programmation. Néanmoins nous devons déplorer une fois de plus les difficultés que rencontrent les équipes de production française à obtenir des services techniques dans leur langue en dehors du Québec et de la région de la Capitale nationale. Qui plus est, les services centraux et de personnel ne sont pas toujours disponibles dans les deux langues là où les deux réseaux cohabitent. Enfin, au siège social d'Ottawa et à l'Ingénierie à Montréal, c'est toujours l'anglais qui prédomine.

La Société compte environ 12 000 employés et près de 4 700 de ses postes sont désignés bilingues. Cependant, plus d'un tiers des titulaires n'en satisfont pas les exigences linguistiques.

Soixante pour cent des employés de Radio-Canada sont de langue anglaise et 40 pour cent de langue française. Les deux groupes sont bien représentés dans tous les secteurs : Anglophones et Francophones chiffrent 55 et 45 pour cent des employés du siège social, 64 et 36 pour cent du personnel du service de l'Ingénierie, et 67 et 33 pour cent des cadres.

Cette année, la Société a fait l'objet de 10 plaintes. Quatre traitaient de la diffusion d'entrevues en langue anglaise aux nouvelles du réseau français. Les autres concernaient une réception téléphonique unilingue à Winnipeg et à Halifax, la non-utilisation de la presse anglaise pour la publication d'une annonce, l'unilinguisme de certaines enseignes à la Maison de Radio-Canada à Montréal, l'absence de version anglaise d'un document relatif à un appel d'offres et l'unilinguisme anglais d'une adresse de retour. La Société continue à mettre beaucoup de temps à régler les plaintes que nous lui transmettons et la majorité de celles que nous avons reçues en 1983 ne sont pas encore classées.

Revenu national (Douanes et Accise)

Cette année, nous nous réjouissons de signaler que le ministère du Revenu national (Douanes et Accise) a réalisé de réels progrès dans les domaines de la langue de travail et de la participation. Il connaît toujours, cependant, de sérieuses difficultés linguistiques, notamment du côté des services à la clientèle.

Décentralisé par vocation, le Ministère compte quelque 10 000 employés. Trente et un pour cent occupent des postes bilingues et 91 pour cent d'entre eux satisfont aux exigences linguistiques. Ces chiffres masquent toutefois des déséquilibres

géographiques. Quelque 86 pour cent des postes bilingues se trouvent au Québec et dans la région de la Capitale nationale. Alors qu'ailleurs les effectifs bilingues de plusieurs postes frontaliers et douaniers sont insuffisants. De plus, le Ministère n'exige pas que son personnel offre spontanément des services bilingues. Aussi le groupe minoritaire a souvent la fâcheuse et parfois gênante impression que le service n'est assuré que dans la langue de la majorité. D'ailleurs, le recours exclusif à un système boiteux de « dépannage téléphonique » ne dissipe pas tellement les doutes à cet égard.

Après des études sur la langue de travail et de communications, le Ministère a effectué des vérifications touchant la langue des échanges écrits entre l'administration centrale et les régions de Montréal et de Québec. Il a donc pu relever considérablement le nombre de communications unilingues anglaises. Il a en outre mis au point un plan d'action pour accroître l'usage du français dans les secteurs comptant un fort pourcentage de Francophones.

Si les services centraux et du personnel sont généralement assurés dans les deux langues officielles dans les régions bilingues, notre vérification confirme qu'il n'en va pas toujours de même pour l'encadrement. Il arrive par exemple que des avis à l'intention des employés d'une région ou d'une direction donnée soient unilingues. Par ailleurs, 28 pour cent des superviseurs dans la région de la Capitale nationale ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste bilingue.

Le taux global de participation des deux groupes linguistiques est convenablement bien équilibré (58 pour cent de Francophones comparativement à 42 pour cent d'Anglophones). Hiérarchiquement, la répartition est inquiétante, surtout en ce qui concerne la direction et autres échelons supérieurs dans la région de la Capitale nationale, où l'on ne compte que 10 Francophones sur 67. Il faudra s'efforcer de remédier à ce déséquilibre.

Le taux de participation des Anglophones au Québec s'élève à 6,3 pour cent. À Montréal, il n'y a que 65 employés anglophones sur 1 317, soit moins de 5 pour cent.

En 1983, nous avons reçu 10 plaintes contre le Ministère. Neuf touchaient l'absence de services en français et la dixième avait trait à l'absence de services en anglais. Le Ministère y a répondu avec empressement.

Revenu national (Impôt)

Comme le lièvre de la fable, le ministère du Revenu national (Impôt) est parti comme l'éclair ; il lui appartient maintenant de maintenir son rythme pour garder son avance en matière linguistique. Bien qu'il continue d'assurer de bons services dans les deux langues, il ne les offre pas toujours spontanément, ce qui nuit à sa performance. Il lui faut aussi mettre à jour sa politique désuète sur les langues officielles et régler quelques problèmes tenaces touchant la langue de travail et les taux de participation.

Sur 15 968 employés, 18 pour cent occupent des postes bilingues, et 88 pour cent des titulaires répondent aux exigences. Malgré cette capacité, un certain nombre de bureaux de district (Sydney, Charlottetown, Chicoutimi et London) n'offrent

pas automatiquement des services de renseignements au public dans la langue officielle de la minorité, et le cas échéant employé bilingue qui y travaille n'est pas toujours libre pour prendre l'appel. De plus, le Ministère n'a pas encore fait le nécessaire pour garantir que ses agents utilisent la langue officielle préférée du contribuable lors des vérifications et des démarches de perception.

Les francophones représentent dans l'ensemble 26,2 pour cent des effectifs. Leur taux de participation est acceptable dans tous les groupes professionnels, sauf dans la catégorie Administration et service extérieur, où il n'est que de 22,8 pour cent. Par contre, la participation anglophone au Québec est lamentable, soit 1,4 pour cent (98 employés sur 7 906). Il faudrait donc de toute urgence prendre des mesures pour corriger ce déséquilibre et pour renforcer la présence francophone dans les Maritimes, dans l'Ouest et dans le nord et l'est de l'Ontario.

Les principaux documents de travail existent tous dans les deux langues, et le Ministère a amélioré la prestation des services internes en français et en anglais. Cependant, le fait qu'un surveillant sur 5 ne satisfasse pas aux exigences linguistiques nuit toujours au français langue de travail.

En 1983, nous avons reçu 33 plaintes contre le Ministère. Elles portaient sur tout un éventail de questions : correspondance dans l'autre langue officielle (17), absence de services bilingues acceptables au téléphone (12) ou au comptoir (3) et langue de travail. Le Ministère n'a pas tardé à remédier à ces lacunes. Cependant, les mesures adoptées ne sont pas toujours à toute épreuve, et certaines lacunes refont surface.

Santé nationale et Bien-être social

Le ministère de la Santé nationale et du Bien-être social continue d'assurer un service généralement satisfaisant dans les deux langues. Cependant, l'usage du français dans l'administration centrale demeure relativement faible, et la participation francophone devrait être relevée dans plusieurs catégories professionnelles. Pour sa part, Condition physique et sport amateur ne mérite certainement pas de médailles pour sa performance linguistique cette année.

Le Ministère compte environ 9 000 employés, dont près de 40 pour cent à l'administration centrale à Ottawa. Quelque 3 000, soit environ 30 pour cent, occupent des postes bilingues, et 80 pour cent possèdent la compétence linguistique voulue. Les directions générales des Programmes de la sécurité du revenu et des Services sociaux ont accru leur capacité bilingue en relevant les exigences de plusieurs postes et en recrutant des candidats déjà qualifiés pour pourvoir aux vacances. Des plaintes en provenance de l'est de l'Ontario et des provinces de l'Ouest montrent cependant que la Sécurité du revenu devrait exercer un contrôle plus serré et accroître son effectif bilingue. Nous constatons avec plaisir que les trois directions qui assurent des services de santé mettent au point des moyens de vérifier le degré de satisfaction de la clientèle quant à la qualité linguistique de ses services.

Sur le plan de la langue de travail, l'anglais continue de prédominer. Les estimations du Ministère concernant le taux d'utilisation du français à l'administration centrale et dans les régions n'ont rien de réjouissant. Ainsi, aux directions

générales de la Protection de la santé et des Services médicaux, dans la région de la Capitale nationale, les taux sont respectivement de 10 et de 15 pour cent ; au Nouveau-Brunswick, le taux global est de 15 pour cent, et de 30 en Ontario. Pour inciter le personnel à travailler davantage en français, la Sécurité du revenu a mis sur pied deux programmes internes de formation linguistique, initiative qui vaut d'être soulignée.

Le Ministère a réorganisé la Direction générale de l'administration du personnel afin d'harmoniser la prestation des services en français et en anglais dans la région de la Capitale nationale et d'en améliorer la qualité. La formule d'appréciation du rendement utilisée à l'heure actuelle ne permet pas d'indiquer la préférence linguistique de l'employé, et nous avons demandé au Ministère d'examiner cette question en 1984.

Les taux de participation demeurent à peu près les mêmes que l'an dernier, soit 77 pour cent d'Anglophones et 23 pour cent de Francophones. Ces derniers ne sont équitablement représentés que dans les catégories Administration et service extérieur et Soutien administratif. Au Québec, par contre, les Anglophones ne constituent même pas 4 pour cent du personnel.

Condition physique et sport amateur, après s'être fait longuement prier, a enfin mis au point son premier programme de langues officielles ; il ne semble pas toutefois empressé de le mettre en œuvre. Il a aussi établi des lignes directrices pour aider les associations sportives nationales à élaborer leurs propres programmes, mais sans résultats probants pour l'instant. Le Centre national du sport et de la récréation, financé par Condition physique et sport amateur et chargé d'assurer des services administratifs à plusieurs associations sportives nationales, continue quant à lui de négliger ses obligations linguistiques. Il faut espérer que l'ajout d'une clause sur les langues officielles dans les contrats avec les associations sportives permettra de remédier à la situation.

Nous avons reçu 24 plaintes cette année. Condition physique et sport amateur a fait l'objet de trois doléances mettant en cause l'envoi de documentation dans l'autre langue officielle ; quatre autres reprochaient au Centre national du sport et de la récréation d'avoir diffusé des imprimés en anglais seulement. La Direction générale des programmes de la sécurité du revenu a pour sa part été visée par huit plaintes au sujet de documents non émis dans la langue du client et de trois autres sur l'impossibilité de se faire servir en français. Dans six autres cas, on se plaignait de l'accueil téléphonique et de formules unilingues.

Nous félicitons le Ministère et sa Direction des langues officielles pour leur empressement à régler toutes ces plaintes.

Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes

Le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes a été créé en 1973 pour dispenser des services administratifs et documentaires lors des conférences fédérales-provinciales et son financement et sa dotation en personnel sont

assures conjointement par les gouvernements federal et provinciaux. Sa performance linguistique merite des felicitations et notre recente verification a revele qu'il suffirait de quelques modifications mineures pour que sa situation linguistique soit fort convenable.

Il reste au Secretariat a etablir des lignes directrices ecrites en matiere de langues officielles et a preciser les responsabilites de ses gestionnaires a cet egard. Il devrait de plus veiller a ce que ses 29 employes, tous affectes a Ottawa, soient davantage renseignes sur leurs droits et obligations linguistiques.

Exception faite des trois postes occupes par des employes detaches des provinces, qui n'ont pas a satisfaire a des exigences linguistiques, le Secretariat compte 18 postes bilingues dont tous les titulaires, sauf un, repondent aux exigences prescrites. Il n'eprouve donc aucune difficulte a assurer des services dans les deux langues officielles, tant a l'administration centrale que dans le cadre des conferences intergouvernementales. Soulignons en outre ses efforts pour reduire au minimum les delais de traduction des documents de conference et pour en diffuser les versions anglaise et francaise a ses quelque 140 points de distribution a travers le pays.

La situation est egalement tres bonne au plan de la langue de travail. Les employes travaillent dans la langue de leur choix et tous les documents de travail, de meme que les services centraux et du personnel, sont disponibles dans les deux langues. Lors de notre verification, nous avons cependant attire l'attention du Secretariat sur la necessite de relever les exigences linguistiques de ses postes d'encadrement. A l'heure actuelle, un seul poste exige une connaissance approfondie de la langue seconde. Les deux groupes sont bien representes chez les cadres et les agents, soit six Anglophones et trois Francophones. La participation anglophone est toutefois faible dans la categorie du Soutien administratif ou seulement 5 des 20 employes sont de langue anglaise.

Le Secretariat n'a fait l'objet d'aucune plainte en 1983.

Secrétariat d'État

Performance tout a fait honorable de la part du Secretariat d'Etat du Canada en 1983, notamment sur les plans du service au public et de la langue de travail. Toutefois, le Ministere n'a toujours pas ameliore l'equilibre entre les deux groupes linguistiques, aussi bien dans son ensemble que dans certaines categories professionnelles.

De plus, il n'a pas encore trouve le moyen de contrôler la qualite linguistique des services assures par les organismes benevoles nationaux qu'il subventionne. Signalons d'autre part des progres indeniables, notamment la publication de lignes directrices sur le service bilingue a l'intention des comites de la Fete du Canada. On peut donc esperer qu'aucun faux pas ne viendra a l'avenir gâter les celebrations nationales.

Quant au Ministere lui-même, nous applaudissons la regularite avec laquelle il assure le service dans les deux langues officielles partout au pays. Ce rendement

exemplaire est le fruit d'efforts déployés depuis plusieurs années pour recruter et former un important contingent d'employés bilingues qualifiés. Sans compter le Bureau des traductions, 859 employés sur 1 370 occupent des postes bilingues, dont 88,5 pour cent des cas répondent aux exigences. Les documents destinés au public sont tous disponibles dans les deux langues officielles et la correspondance est habituellement rédigée dans la langue du destinataire. Il s'est produit toutefois quelques erreurs, dont certaines plutôt embarrassantes. L'an dernier, par exemple, la Direction générale du multiculturalisme a envoyé des lettres ou des communiqués de presse en anglais à trois associations de langue française. Le Ministère est cependant convaincu que les corrections apportées récemment aux listes d'envoi permettront dorénavant d'éviter des bévues de ce genre.

Si l'on fait encore exception du Bureau des traductions, on constate que 56 pour cent des employés sont anglophones (soit 2 pour cent de plus que l'an dernier) et 44 pour cent francophones. Le taux global de participation de ces derniers est de toute évidence trop élevé, tandis que le pourcentage d'Anglophones dans la catégorie Gestion (53,5 pour cent) laisse à désirer. De plus, les Francophones sont trop nombreux dans les catégories Scientifiques et spécialistes (37,5 pour cent), Administration et service extérieur (36,9 pour cent) et Soutien administratif (50,9 pour cent). Le Ministère devra donc prendre des mesures énergiques pour corriger ces déséquilibres.

Au Bureau des traductions, les traducteurs francophones constituent 85 pour cent du personnel, ce qui s'explique par le volume de travail effectué vers le français. Cependant, la proportion de Francophones est aussi extrêmement élevée dans deux groupes administratifs (72 et 89 pour cent). Nous avons donc recommandé au Ministère de se fixer des objectifs réalistes pour accroître la participation anglophone.

Au Québec, au Nouveau-Brunswick, au Manitoba et dans la région de la Capitale nationale, les employés peuvent travailler en français : comme près de 90 pour cent de leurs surveillants sont bilingues, l'encadrement et l'évaluation peuvent généralement être faits dans leur langue d'élection. À l'administration centrale et dans les bureaux régionaux des secteurs bilingues, les services internes sont dispensés en français et en anglais. Dans tous les bureaux, les manuels du Ministère sont disponibles dans les deux langues.

D'après notre dernière vérification du Bureau des traductions, la situation linguistique y est assez bonne. Il suffirait d'un coup de pouce pour remédier aux quelques lacunes recensées. Ainsi, alors que les traducteurs traitent avec les clients dans les deux langues, l'accueil téléphonique dans beaucoup de sections se fait souvent exclusivement en français. Nous avons aussi constaté que quelques documents de travail n'étaient publiés que dans cette langue.

En 1983, nous avons été saisis de 12 plaintes au sujet du Ministère : cinq portaient sur l'envoi de correspondance ou de communiqués de presse dans l'autre langue officielle, une sixième sur la piètre qualité du français d'un communiqué. Une autre signalait que des cartes d'invitation bilingues envoyées à des Francophones étaient remplies du côté anglais seulement. Deux avaient trait à des questions

mineures de langue de travail, trois autres visaient le service unilingue au telephone et l'adresse de retour tamponnee en anglais sur une enveloppe du Ministere. Une des plaintes est toujours a l'etude. Toutes les autres ont ete reglees avec empressement.

Sénat

Cette annee, le Senat a ralenti le rythme de sa reforme linguistique; certains des changements pressentis l'an dernier ne se sont pas concretises. Il a cependant franchi une etape importante en adoptant une politique des langues officielles, et continue de servir assez facilement les senateurs et le public dans les deux langues. Il lui reste toutefois a regler des problèmes serieux concernant la langue de travail et la participation des deux groupes linguistiques.

Complete et explicite, la nouvelle politique adoptee en fin d'annee a ete distribuee a tous les employes. Les chefs des services administratifs ont ete charges de l'appliquer dans leur division. Nous esperons que 1984 verra la mise en œuvre de programmes realistes pour combler des carences de longue date.

Dans l'ensemble, le Senat dispose des moyens necessaires pour servir le public en anglais et en français. Selon un sondage de 1982 portant sur les competences linguistiques du personnel, 249 des 395 employes se considerent comme bilingues. Le Senat devrait cependant designer officiellement les postes exigeant la connaissance des deux langues et proceder a une verification des competences linguistiques des employes.

Bien que les Francophones soient assez nombreux, l'usage du français comme langue de travail n'est pas répandu. L'anglais a toujours predomine au Senat, qui n'a d'ailleurs pas su remédier à la situation. Dans les secteurs de l'administration et du personnel, 5 employes sur 12 sont des Anglophones unilingues, et occupent pour la plupart des postes de direction. Les services centraux peuvent en principe être assurés dans les deux langues, mais l'encadrement n'est pas toujours assure en français.

La participation des deux groupes linguistiques est bien equilibree aux echelons superieurs (71 pour cent d'Anglophones et 29 pour cent de Francophones). Mais dans les categories Soutien administratif et Exploitation, ces chiffres sont presque inverses (38 pour cent d'Anglophones et 62 pour cent de Francophones). Comme ces categories regroupent la plupart des employes, le taux global de participation est de 58 pour cent pour les Francophones et de 42 pour cent pour les Anglophones. Le Senat devrait s'employer à redresser ces desequilibres.

Nous avons reçu cette année trois plaintes au sujet du Senat. La premiere avait trait à un accueil téléphonique en anglais seulement ; la deuxième signalait une faute d'orthographe dans le texte français des plaques de cuivre identifiant les anciens leaders du gouvernement ; la troisième mettait en cause la qualite du français dans un communiqué de presse. Elles ont toutes trois été reglees de façon satisfaisante.

Service correctionnel

Au terme de notre vérification de 1983 nous avons conclu que le Service correctionnel du Canada a encore un bon bout de chemin à faire en matière de langues officielles. Si la haute direction semble savoir ce qu'elle veut, elle n'a pas encore réussi à convaincre les administrateurs des pénitenciers de suivre la voie tracée. Le manque d'effectifs bilingues, auquel s'ajoute le manque de sensibilisation des employés aux droits linguistiques des détenus, rend aléatoire la prestation de services bilingues dans un grand nombre d'établissements. Le français n'a toujours pas réussi à se tailler une place acceptable à l'administration centrale. Ce n'est pas la première fois que nous signalons certaines de ces défaillances et nous attendons toujours des résultats tangibles.

Sur 10 175 employés, près de 9 600 travaillent dans une soixantaine de centres correctionnels et 75 bureaux de libération conditionnelle répartis à travers le pays. Dans un organisme aussi décentralisé, les administrateurs locaux jouent de toute évidence un rôle de premier plan dans l'application du programme des langues officielles. Malheureusement, plusieurs d'entre eux ne se sentent pas responsables de la gestion de ce programme dans leur secteur d'activité. La mise en œuvre des objectifs et des plans d'action de l'organisme n'est soumise à aucun contrôle ou suivi systématique.

Seulement 13 pour cent des postes du Service sont bilingues et près du tiers de ceux-ci n'exigent de leurs titulaires que le niveau élémentaire de compétence. Les effectifs bilingues représentent 23 pour cent des employés au Nouveau-Brunswick, 21 pour cent au Québec et 57 pour cent à l'administration centrale. Ailleurs, la situation est beaucoup moins brillante. Dans l'Ouest, seulement 80 personnes sur quelque 3 570 sont bilingues. Déjà problématique à cause de la pénurie de personnel bilingue dans plusieurs régions, la prestation de services dans les deux langues est souvent rendue encore plus difficile par le fait que le personnel est peu sensibilisé aux droits linguistiques des détenus. Ainsi, plus souvent qu'autrement, les communications entre l'administration et les détenus se font dans une seule langue et les services essentiels (santé, psychologie et examen des cas) sont unilingues. La plupart des échanges entre détenus et gardiens se font dans la langue majoritaire de la province. Presque partout, les cours de formation professionnelle à l'intention des détenus sont offerts dans une seule langue.

Quelques initiatives récentes devraient aider à corriger au moins certaines lacunes. Le Service a décidé d'évaluer la compétence linguistique des employés bilingues dans les régions de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario et d'accroître en conséquence le nombre de postes bilingues. Il a aussi demandé à chacun de ses établissements de faire un bilan de sa situation, puis d'élaborer un plan d'action en vue de l'améliorer. Le tiers des postes bilingues dotés au cours de l'année ont été pourvus de titulaires déjà bilingues. Le Service a aussi fait de sérieux efforts pour remplacer les écriteaux et affiches unilingues dans ses pénitenciers.

L'anglais est la langue de travail dans les établissements des provinces majoritairement anglophones et le français domine au Québec. À l'administration centrale, à l'exception de quelques unités de travail, c'est l'anglais qui l'emporte, à cause surtout du manque de connaissances linguistiques des superviseurs. Des 200 postes de superviseurs, une quarantaine n'exigent que la connaissance de l'anglais ; 25

des 160 autres postes designes bilingues sont occupes par des employes unilingues. Une partie des documents de travail n'existe qu'en anglais et pres de 50 pour cent des notes et directives a l'intention des regions (dont l'Atlantique et le Quebec) sont emises en anglais seulement. Les services centraux sont disponibles dans les deux langues, ce qui n'est pas toujours le cas des cours de formation et de perfectionnement. Desireux d'ameliorer la situation, le Service a nomme pendant l'annee un coordonnateur en matiere de langue de travail et mis sur pied un programme de formation linguistique oriente vers le developpement du bilinguisme passif.

La representation globale des deux groupes est bien equilibree, les Anglophones constituant 68 pour cent du personnel et les Francophones, 32 pour cent. Mais dans les regions, il y a toujours des anomalies inacceptables : les Anglophones sont sous-representes au Quebec (12 sur 2 868), et les Francophones dans les provinces a majorite anglophone (159 sur 6 727). Le Service doit a tout prix corriger la situation, comme nous le lui repetons inlassablement depuis trois ans. A l'administration centrale, il n'y a que 5 Francophones sur 26 dans la categorie Gestion et un seul des 17 Scientifiques et specialistes est de langue francaise.

En 1983, nous avons recu cinq plaintes contre le Service correctionnel. Deux se rapportaient a la langue de travail, une a l'unilinguisme de la correspondance avec une association francophone, une autre a l'absence de cours de formation professionnelle en anglais pour les detenus du Quebec, et la derniere soulignait la difficulte pour un detenu anglophone d'obtenir des soins de psychiatrie en anglais. Quatre de ces cinq plaintes ont ete resolues en cours d'annee, de meme que 10 remontant a 1982. Cette annee, le Service s'est montre plus energique a cet egard.

Société canadienne des Ports

La Societe canadienne des Ports, nee des cendres du Conseil des ports nationaux en 1983, a continue l'excellente tradition etablie dans les domaines de la langue de service et de la langue de travail et s'est attaquee au probleme de la participation anglophone au Quebec.

De toute evidence, la reorganisation a accapare en cours d'annee des energies qui auraient pu être consacrees au programme des langues officielles. Mais, dans l'ensemble, la situation linguistique y est bonne : des 1 660 employes, 34 pour cent sont bilingues : 60 pour cent au siege social d'Ottawa et 54 pour cent au Quebec. Ailleurs, cependant, le personnel capable de fonctionner dans les deux langues ne represente qu'un maigre 2 pour cent.

Au siege social, on retrouve 88 Anglophones et 65 Francophones. La participation anglophone au Quebec, dont nous avions signale la diminution l'an dernier, est remontee legerement de 6 pour cent (54 sur 937) a 7 pour cent (61 sur 860), niveau encore tres bas. Les Francophones ne constituent que 1 pour cent des effectifs des Maritimes et de l'Ouest, et ils sont totalement absents en Ontario. Cette polarisation a outrance ne saurait durer et nous incitons la nouvelle Societe a corriger ces desequilibres sans delai. Au siege social, ou l'on ne nomme en general

que des employés déjà bilingues, la situation de la langue de travail est bonne. Ailleurs, la polarisation du personnel a au moins l'avantage de permettre à chacun de travailler dans la langue de son choix.

Une plainte contre la Société nous a été adressée en 1983. Il s'agissait d'affichage unilingue français au port de Montréal ; la situation n'était toujours pas réglée à la fin de l'année, mais nous avons de bonnes raisons de croire qu'elle le sera au début de 1984.

Société canadienne des Postes

Malgré un certain manque de réalisations concrètes à la Société canadienne des Postes, cette année a été placée sous le signe des bonnes intentions. La Société a annoncé, entre autres, son intention d'assurer prioritairement, avant la fin de mars 1984, des services bilingues au comptoir dans plusieurs grandes villes canadiennes, de Halifax à Vancouver. À cette fin, elle a consulté les minorités de langue officielle dans la plupart des villes en question. Malheureusement, les administrateurs régionaux ne semblent pas empressés d'emboîter le pas, ce qui est pourtant essentiel dans un organisme aussi fortement décentralisé.

Par ailleurs, la Société n'a pas encore résolu le problème chronique des clauses d'ancienneté contenues dans la convention collective signée avec le Syndicat des postiers du Canada. Celles-ci peuvent rendre presque impossible l'affectation de commis déjà bilingues aux postes de préposés au comptoir. À moins d'une volonté inflexible pour s'attaquer à ce sempiternel problème, même les meilleurs projets d'amélioration du service dans la langue de la minorité risquent de rester lettre morte.

Sur les 58 550 employés de la Société, 3 798 (6,5 pour cent) seulement occupent des postes bilingues, quoique 90,8 pour cent d'entre eux satisfassent aux exigences prescrites. Avec si peu d'employés bilingues, il n'est pas étonnant que le service dans la langue désirée soit irrégulier, c'est le moins qu'on puisse dire. À Sherbrooke, par exemple, où environ 6 pour cent de la population est anglophone, on offre des services acceptables en anglais dans au moins deux grands bureaux de poste de la ville. Par contre, à Frédéricton, capitale d'une province officiellement bilingue, les services en français sont quasi inexistants, bien que les Francophones représentent un pourcentage comparable. On retrouve des dizaines de situations de ce genre à travers le pays, et nous exhortons la Société à redoubler de vigilance en développant un plan d'action plus détaillé en ce qui concerne la prestation de services bilingues.

Passons maintenant aux aspects positifs. Publications, affiches, annonces et autres documents destinés au public sont généralement bilingues. De plus, la Société a commencé à publier dans les journaux des minorités de langue officielle à travers le pays les listes des bureaux qui desservent la clientèle dans les deux langues. Un bon point pour Postes Canada !

Les données fournies par la Société sur la participation remontent à mars 1983. Le pourcentage global anglophone-francophone se situait respectivement à 70 et à

30 pour cent de l'effectif, proportion somme toute raisonnable. Mais les Francophones etaient trop nombreux dans les categories Techniciens (41,6 pour cent) et Soutien administratif (39,7 pour cent), tandis que les Anglophones l'etaient dans les categories Gestion (78,5 pour cent) et Scientifiques et specialistes (90,5 pour cent). Au siege social d'Ottawa, on ne denombre que 10 Francophones parmi les 56 directeurs et que 15,8 pour cent des employés des echelons superieurs. Sur le plan régional, seulement 17,1 pour cent du personnel du Nouveau-Brunswick et de l'île du Prince-Édouard est francophone, tandis que 2,2 pour cent seulement de celui de la région de Montréal est de langue anglaise. La Société doit consentir de serieux efforts pour corriger ces desequilibres.

Partout sauf au Quebec, où le français l'emporte, l'anglais predomine comme langue de travail. Apres analyse de la situation, Postes Canada a conclu que la principale entrave au travail dans la langue officielle de son choix est la penurie de surveillants bilingues, non seulement dans les regions unilingues, mais aussi au siege social et dans les régions bilingues du Quebec, du Nouveau-Brunswick et des regions est et nord de l'Ontario. Les documents de travail et les services internes sont en revanche généralement offerts dans les deux langues.

Plus de la moitié des 119 plaintes portées contre la Société touchaient l'unilinguisme de l'affichage, des formules, de l'accueil telephonique et du service aux guichets des bureaux de poste. Parmi les autres sujets de doléance, signalons la piètre qualité des traductions en français, la parution d'annonces dans l'autre langue officielle dans les journaux ou leur omission pure et simple dans des hebdomadaires de langue minoritaire : des adresses en français biffées et des renseignements inscrits en anglais sur du courrier ; le renvoi injustifié à l'expéditeur de lettres adressées en français ; et l'unilinguisme de certains facteurs. À la fin de l'année, 59 de ces plaintes restaient en suspens, s'ajoutant ainsi aux 35 des années précédentes qui n'avaient pas été réglées. C'est un triste bilan qui, souhaitons-le, s'améliorera.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

La Société canadienne d'hypothèques et de logement se construit petit à petit un meilleur avenir linguistique. Le service bilingue au public s'est amélioré et l'usage du français dans les réunions de la direction s'est accru. La Société doit toutefois consentir d'autres efforts si elle veut donner au français la place qui lui revient. Il lui faut aussi sans tarder relever le taux de participation anglophone au Québec.

La Société a établi des normes pour apprécier le rendement de ses gestionnaires en matière de langues officielles et elle a effectué un sondage à son siège social afin de déterminer les mesures à prendre pour que le français et l'anglais deviennent tous deux des langues de travail. Elle a aussi adopté une méthode plus réaliste de dotation des postes bilingues en recrutant des personnes possédant déjà les compétences linguistiques exigées. Enfin, les cours de langue maison, visant surtout à relever les compétences linguistiques des employés qui ne répondent pas aux exigences de leur poste, ont été rétablis.

Parmi ses 3 383 employés, 800 occupent des postes bilingues et les trois quarts d'entre eux satisfont aux exigences. Le service est ordinairement assuré sans difficulté en anglais et en français dans les régions bilingues. À l'automne, la Société a fait paraître des annonces dans les journaux des minorités de langue officielle pour annoncer l'ouverture de bureaux bilingues au Nouveau-Brunswick, en Ontario et au Manitoba. Elle a aussi rehaussé la qualité de son service en français à Regina et à Vancouver. Enfin, les accords conclus avec les municipalités en vertu du Programme d'aide à la remise en état des logements stipulent désormais que les services doivent être annoncés et offerts dans les deux langues officielles, dans les régions bilingues.

Les services centraux et les documents de travail sont disponibles dans les deux langues. Toutefois, dans de nombreuses divisions, les appréciations annuelles des employés francophones continuent d'être rédigées en anglais. D'ailleurs, cette langue prédomine indûment comme langue de travail en dehors du Québec, notamment à cause de l'unilinguisme de certains surveillants. Bien que 8 des 25 cadres supérieurs occupant des postes bilingues ne répondent pas aux exigences linguistiques, le comité de gestion recourt de plus en plus au français. Cela est certes encourageant, et nous espérons que cet exemple, renforcé de mesures complémentaires, sera bénéfique à tous les échelons.

Les Francophones constituent 32 pour cent de l'effectif et sont bien représentés dans toutes les catégories et régions. Par contre, les Anglophones sont en nombre nettement insuffisant au Québec (12 sur 457). Comme nous l'avons déjà fait remarquer, la Société devrait sans tarder redresser la situation.

Nous avons reçu cette année 10 plaintes contre la Société, soit deux fois moins qu'en 1982. Dans la plupart des cas, le service téléphonique, l'accueil ou la correspondance n'avaient pas été offerts dans la langue officielle désirée. La Société a fait preuve d'une franche collaboration pour régler ces cas.

Société d'assurance-dépôts du Canada

Créée en 1967, la Société d'assurance-dépôts du Canada assure les dépôts en monnaie canadienne effectués dans un certain nombre de banques à charte et de sociétés de fiducie. D'après notre récente vérification, elle n'a aucune difficulté à fournir un bon service dans les deux langues officielles, puisqu'elle compte quatre employés bilingues. Le personnel répond dans la langue du client aux demandes reçues par écrit ou par téléphone, et tous les formulaires sont bilingues. Nous avons toutefois remarqué quelques erreurs dans les versions françaises de certains documents, mais elles ont été corrigées depuis.

Quatre employés sur six sont francophones et deux anglophones. L'anglais est la principale langue de travail, parce qu'elle est celle qui prévaut chez les clients. Cependant, les employés échangent entre eux oralement ou par écrit dans l'une ou l'autre langue.

Nous n'avons jamais reçu de plainte à l'endroit de la Société.

Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne

La Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne a une fois de plus maintenu sa réputation d'étoile de l'écran linguistique.

La Société n'a aucune difficulté à servir sa clientèle dans les deux langues officielles. Le personnel de Montréal est bilingue, et il existe aussi une capacité bilingue suffisante à Toronto où, en outre, huit employés suivent des cours de français. Des 37 employés, 23 occupent des postes bilingues et tous satisfont aux exigences prescrites.

Le français prédomine à Montréal et l'anglais, à Toronto et Vancouver. Tous les documents de travail sont disponibles dans les deux langues et les services centraux et du personnel peuvent être dispensés dans la langue choisie par l'employé.

Le personnel de la Société compte 20 Francophones et 17 Anglophones. Ces proportions nous semblent raisonnables considérant que son mandat l'amène à traiter avec l'industrie cinématographique des deux communautés linguistiques.

Cette année, deux plaintes ont mis en cause la Société. La première, portant sur la publication d'un avis de concours unilingue français dans le quotidien montréalais *The Gazette*, a rapidement été réglée. La deuxième, reçue en fin d'année, concerne l'inscription unilingue anglaise de la Société dans les pages blanches du répertoire téléphonique de Toronto.

Société de développement du Cap-Breton

La Société de développement du Cap-Breton figure dans notre rapport pour la première fois. Deux responsabilités principales lui incombent : exploiter les mines de charbon de la région de Sydney et favoriser la diversification économique du Cap-Breton. Elle emploie 4 679 personnes, dont 4 000 dans la Division du charbon. Sa Division du développement industriel compte 177 employés permanents et à peu près autant d'employés saisonniers. Quelque 250 personnes travaillent dans les divisions et groupes de soutien du siège social de Sydney.

D'après notre récente vérification, il semble que la Société ait de la difficulté à assurer des services acceptables en français aux résidents et aux touristes. De plus, le français a peu de valeur au sein de l'entreprise, qui n'a pas encore adopté de politique ou de programme en matière de langues officielles. Les questions linguistiques sont la cinquième roue de la charrette et le personnel ne connaît à peu près pas ses droits et obligations en la matière.

Même si certaines collectivités comptent un nombre appréciable de Francophones, la Société communique surtout en anglais avec la population locale. Les renseignements sur le développement économique et communautaire de même que la plupart des publications ne sont ordinairement qu'en anglais. L'affichage est bilingue au siège social mais l'est rarement ailleurs ; de plus, la réception téléphonique se fait habituellement en anglais.

À la Forteresse de Louisbourg, la Société exploite deux restaurants qui offrent un bon service bilingue. Elle gère aussi d'autres entreprises touristiques au Cap-Breton, comme des magasins et des boutiques, un terrain de golf, un port de plaisance, une plage et un village de mineurs, où le service en français est très limité ou inexistant. Nous avons recommandé à la Société de remédier à la situation.

La Société ne tient pas de statistiques précises sur le nombre d'Anglophones et de Francophones composant son effectif, mais elle a récemment évalué à moins de 1 pour cent les employés de ce dernier groupe. Nous avons proposé qu'elle détermine la première langue officielle de ses employés et qu'elle recrute des Francophones dans une proportion qui corresponde davantage à celle des personnes d'expression française sur l'île. Avec un si petit nombre d'employés francophones, il va sans dire que la langue de travail de la Société est l'anglais.

En 1983, aucune plainte n'a été portée contre la Société.

Société du crédit agricole

L'année 1983 a encore été une très bonne année pour les langues officielles à la Société du crédit agricole.

La Société compte 677 employés dont 24 pour cent occupent des postes bilingues cotés au niveau intermédiaire ou supérieur. Quelque 81 pour cent des titulaires de ces postes sont qualifiés. L'organisme peut donc assurer un service bilingue à sa clientèle au siège social et dans ses bureaux régionaux et de district. Ses publications paraissent simultanément dans les deux langues officielles.

Les employés sont invités à travailler dans la langue de leur choix tant à Ottawa que dans les régions bilingues. Le personnel reçoit également des documents de travail dans les deux langues officielles et se fait évaluer dans sa langue d'élection. Les chiffres de participation des Francophones et des Anglophones s'établissent à 26 et à 74 pour cent respectivement, les deux groupes linguistiques étant bien représentés dans toutes les catégories professionnelles. Toutefois, la représentation anglophone au Québec a chuté au taux inacceptable de 1 pour cent.

Nous avons reçu cette année à l'endroit de la Société une plainte qui portait sur le service unilingue anglais au bureau de Prince-Albert. La Société a tôt fait d'y affecter un employé bilingue. Nous souhaiterions à d'autres agences une telle efficacité dans le règlement des plaintes.

Société immobilière du Canada

La Société immobilière du Canada Limitée et filiales est une société de la Couronne qui relève du ministre des Travaux publics. Elle donne parfois naissance à des filiales qui ont pour mission de mettre en valeur certaines terres du gouvernement fédéral. En 1980-1981, deux de ces dernières ont vu le jour : la Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc. et la Société immobilière du

Canada (Mirabel) Limitée. En 1982 un autre membre venait grossir la famille : la Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Montréal) Limitée. Cette année, notre Bureau a effectué une vérification auprès de tous ces organismes.

La Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Québec) Inc. connaît plusieurs difficultés : absence de politique ou de programme des langues officielles et absence d'exigences linguistiques pour les postes. Il n'est donc pas étonnant que ses employés ignorent dans l'ensemble les questions linguistiques afférant à l'exploitation de la Société.

Le français est la langue de travail des 20 employés permanents, tous francophones. L'accueil au téléphone et en personne se fait généralement en français, et les documents destinés au public local et aux visiteurs ne sont pas tous bilingues. L'affichage sur le terrain et dans les secteurs avoisinants est unilingue français, bien que certaines activités et visites guidées se déroulent en anglais.

Nous avons recommandé à la Société d'élaborer un programme de base en matière de langues officielles, afin notamment de déterminer les postes bilingues, de bilinguiser l'affichage, d'accueillir les visiteurs et de répondre au téléphone dans les deux langues ; afin aussi de produire davantage de documents en anglais pour les visiteurs, d'utiliser les journaux de la minorité de langue officielle comme support publicitaire et de s'assurer que les Anglophones de la localité soient au courant des perspectives d'emploi qu'elle offre. Nous lui avons également demandé d'adopter une raison sociale en anglais qui soit le pendant de la désignation française.

La Société immobilière du Canada (Mirabel) Limitée a établi un programme assez solide en matière de langues officielles et ses employés sont raisonnablement bien informés des questions linguistiques. Dans l'ensemble, elle possède les ressources nécessaires pour servir sa clientèle dans les deux langues. Bien qu'elle n'ait pas encore fixé les exigences linguistiques de ses postes, elle estime que 38 des 86 employés ont une connaissance au moins intermédiaire de leur langue seconde et que les communications orales et écrites avec le public se font généralement dans la langue appropriée. La plupart des publications sont bilingues ; quant aux autres, elles devraient être traduites aussitôt que possible.

Le français est la principale langue de travail, ce qui n'a rien d'étonnant puisque 85 des 86 employés sont francophones. Nous avons incité la Société à redoubler d'efforts afin de recruter des Anglophones.

Pour sa part, la Société immobilière du Canada (Vieux-Port de Montréal) Limitée vient à peine de démarrer et ne s'est pas encore dotée de politique ou de programme en matière de langues officielles. Nous lui recommandons évidemment de s'y atteler sans retard.

Bien que la Société n'ait pas encore établi d'exigences linguistiques pour ses 14 employés, elle estime qu'ils maîtrisent tous les deux langues. Malgré quelques problèmes de croissance, elle est en voie d'assurer un bon service bilingue. Dans ce contexte, nous croyons indispensable qu'elle adopte une raison sociale complètement bilingue.

Tous les employés étant francophones, il va sans dire que la langue de travail est le français. Nous avons recommandé à la Société de chercher sérieusement à attirer des Anglophones au sein de son personnel.

En 1983, nous avons reçu deux plaintes contre la Société : une sur la qualité de l'anglais dans un texte publicitaire, l'autre au sujet de l'unilinguisme français de l'affichage. Dans les deux cas, les plaignants ont soulevé la question de la raison sociale, un problème qui n'a pas encore été résolu.

Société pour l'expansion des exportations

La Société pour l'expansion des exportations progresse dans la mise en œuvre de plusieurs des recommandations formulées dans notre dernier rapport de vérification. Elle a revu sa politique linguistique afin d'insister davantage sur le droit des employés à travailler dans la langue de leur choix, et les cadres participent mieux au programme des langues officielles.

La clientèle se compose surtout d'exportateurs canadiens et d'acheteurs étrangers. Pour servir ce public assez spécialisé, l'organisme a une bonne capacité bilingue au siège social d'Ottawa et dans ses bureaux régionaux de Montréal, Toronto et Vancouver. Sur les 610 employés de la Société, 45 pour cent sont bilingues, et toutes les publications paraissent dans les deux langues officielles.

La langue de travail est généralement l'anglais, sauf au bureau régional de Montréal et dans quelques secteurs du siège social. Certains documents de travail sont encore en anglais seulement, et la surveillance n'est pas toujours assurée en français, puisque plus du tiers des surveillants sont unilingues. La Société tente de remédier à cette situation peu satisfaisante en accélérant la formation linguistique de ce groupe.

La Société a fait des pas de géants en ce qui concerne une représentation plus équitable. Les Francophones constituent maintenant 28 pour cent de l'effectif et sont généralement répartis de façon équilibrée entre les catégories professionnelles. Leur participation est également acceptable dans les diverses sections, à l'exception du groupe des services, où ils ne représentent que 14 pour cent des 66 employés.

Nous avons reçu une plainte contre la Société à la fin de 1983. Il s'agissait d'un cas d'accueil téléphonique unilingue français au bureau de Montréal. Le problème a été promptement réglé.

Solliciteur général

Cette année encore, nous n'avons pas noté grand progrès au Secrétariat du ministère du Solliciteur général en matière de langues officielles, malgré d'importants retards à rattraper. Il lui faut toujours augmenter sa capacité bilingue afin de pouvoir servir le public de façon constante dans les deux langues. Il n'a pas non plus trouvé de solutions aux divers problèmes pourtant anciens liés à la langue de travail et à la participation francophone.

Le Secrétariat dispense des services bilingues à trois de ses cinq bureaux régionaux (Moncton, Montréal et Toronto), où il estime que la demande est importante. À la suite d'une plainte reçue en 1983, il veille désormais à ce que les participants au programme [illegible] reçoivent des services dans les deux langues dans les régions bilingues du pays. D'autre part, les gardiens de sécurité à l'entrée principale de l'administration centrale à Ottawa ne sont pas toujours en mesure de communiquer en français avec les visiteurs.

Même si 70 pour cent des [illegible] employés occupent des postes bilingues et que 85 pour cent d'entre eux satisfont aux exigences prescrites, il y aurait lieu d'améliorer la qualité des services rendus, tant au grand public qu'aux employés du Secrétariat. Peu de postes en effet exigent des connaissances supérieures dans les deux langues. L'an dernier, à la suite de nos recommandations, le Secrétariat a réexaminé les exigences de neuf postes, mais ses efforts se sont malheureusement arrêtés là.

Cette situation qui laisse à désirer n'est pas sans influer sur la langue de travail. L'anglais demeure la langue privilégiée des communications internes à l'administration centrale, plusieurs employés n'ayant qu'une connaissance réduite du français, et le Secrétariat n'a pas fait grand chose pour atteindre les objectifs fixés dans son plan des langues officielles à cet égard. L'an dernier, nous avons signalé que [illegible] pour cent seulement des appréciations du rendement avaient été préparées en français. Cette année le Secrétariat n'a pu nous fournir de statistiques à ce sujet, mais le formulaire d'évaluation du rendement sera modifié afin de permettre aux employés d'y indiquer leurs préférences linguistiques.

L'effectif global francophone a légèrement diminué en 1983 et il se situe maintenant à [illegible] pour cent. Cette perte s'est surtout fait sentir dans la catégorie Administration et service extérieur où la proportion des francophones est passée de 30 à [illegible] pour cent ([illegible] sur [illegible]). La situation dans le groupe Scientifiques et spécialistes est demeurée à peu près inchangée : 3 des 31 employés seulement sont francophones. La présence francophone s'est toutefois maintenue à une proportion respectable de [illegible] pour cent dans la catégorie Gestion.

Nous n'avons reçu qu'une plainte contre le Secrétariat en 1983 et celle à l'étude à la fin de l'année dernière a été réglée de façon satisfaisante, comme il en est fait mention plus haut.

Statistique Canada

En général, Statistique Canada peut à juste titre s'enorgueillir de son rendement linguistique. Le Bureau sert raisonnablement bien dans les deux langues officielles une clientèle nombreuse et variée, et supprime progressivement les entraves à l'emploi du français langue de travail.

Environ 47 pour cent des [illegible] postes de l'organisme sont classés bilingues et sont occupés à plus de 80 pour cent par des personnes qualifiées. Dans l'ensemble, le Bureau parvient à communiquer oralement et par écrit avec ses clients dans la langue de leur choix. Toutefois, à l'administration centrale et dans un certain

nombre de bureaux regionaux. L'accueil telephonique et les services au comptoir ne sont pas systematiquement offerts dans les deux langues.

Statistique Canada emploie quelque 3 000 Anglophones et plus de 1 600 Francophones. Quoique le taux de participation de ces derniers demeure stable a 30 pour cent dans la categorie Gestion, il a continue a remonter chez les Scientifiques et specialistes pour en arriver a 26 pour cent, il est superieur a la moyenne dans toutes les autres categories. Cependant, la proportion d'Anglophones demeure inacceptablement faible dans la categorie Exploitation (15 sur 35), ainsi qu'au bureau de Montreal (7 sur 96) et au nouveau bureau de Sturgeon Falls, qui dessert le nord et l'est de l'Ontario (4 sur 16). Le Bureau devrait corriger la situation a mesure que des postes deviennent vacants.

L'anglais est la principale langue de travail de la plupart des employes hors Quebec. Le Bureau a toutefois continue de promouvoir l'utilisation du francais comme langue de travail en fournissant un service de traduction interne francais-anglais et en maintenant son programme de perfectionnement de la langue seconde destine aux surveillants unilingues. Il s'emploie egalement a resoudre divers problemes souleves par le personnel scientifique nouvellement recrute, tels l'absence de francais aux reunions de comites et dans certains documents internes. Tout en notant repoussant des progres accomplis, nous exhortons le Bureau a agir plus energiquement afin d'ameliorer le statut du francais langue de travail.

En 1983, nous avons recu 10 plaintes contre le Bureau - neuf au sujet de divers services dispenses en anglais seulement, et la derniere a propos d'une note de service interne redigee uniquement dans cette langue. Sept ont ete reglees de facon satisfaisante et trois demeurent a l'etude.

Télécommunications CNCP

Bien que les telegrammes ne representent plus qu'une fraction de leurs activites, c'est toujours par le biais du telegraphe que les Telecommunications CNCP ont des contacts avec le grand public. Les clients peuvent etre servis en francais au guichet a Montreal et Ottawa, et en anglais, partout au Canada. Le service par telephone en anglais est assure par tous les bureaux et le service en francais est centralise a Montreal, grace a un numero INWATS que tout client peut composer gratuitement.

En 1983, nous avions effectue un sondage aupres des abonnes du service telex du Nouveau-Brunswick, de la region de la Capitale nationale, du Quebec, du nord et de l'est de l'Ontario et de Winnipeg, abonnes qui, dans plusieurs cas, etaient egalement clients d'autres services de CNCP. Ce sondage a revele que les clients qui desiraient etre servis en anglais (facturation, correspondance, service au telephone et en personne) n'avaient pas de difficulte a l'etre. A Montreal, dans la region de la Capitale nationale et dans le reste du Quebec, les demandes en francais s'etablissaient a 50 pour cent, 25 pour cent et 83 pour cent respectivement, mais plusieurs clients avaient du mal a se faire servir dans cette langue. Devant ces resultats, la Societe s'est engagee a examiner la question de plus pres.

L'anglais est utilisé pour les communications internes au siège social de Toronto et dans les opérations régionales, sauf dans la partie québécoise de la région est. Les deux langues se côtoient au Québec, mais les échanges oraux et écrits avec le siège ou les autres régions se font en anglais. Il n'existe pas de données sur la participation des deux groupes de langues officielles.

Deux des trois plaintes que nous avons reçues touchaient l'absence de service téléphonique en français au bureau CNCP à Vancouver, situation que nous avions déplorée dans notre vérification de 1982. En cas d'embauche à ce bureau, le CNCP s'est engagé à considérer les candidats bilingues. Entre temps, la Société encourage ses employés à proposer aux clients francophones d'utiliser la ligne INWATS. La troisième plainte, touchant l'unilinguisme d'un cadre de la région est, a été réglée.

Téléglobe Canada

Téléglobe Canada a su encore une fois cette année faire honneur à sa réputation de virtuose des langues officielles.

La Société a peu de contacts avec le grand public. Sa clientèle se compose essentiellement de grandes sociétés commerciales et industrielles, de fournisseurs et de gouvernements étrangers. Elle a pour politique de répondre à toute demande de service dans la langue du client et semble en mesure d'assurer un tel service puisque 46 pour cent de tous ses employés sont bilingues.

Afin d'accroître l'utilisation du français dans le domaine des télécommunications, Téléglobe a publié un *Dictionnaire bilingue des télécommunications internationales* et un recueil terminologique du télex. De plus, les gestionnaires tiennent des réunions périodiques avec leurs employés afin de les informer des objectifs de la Société en matière de langue de travail et de déterminer les mesures permettant d'atteindre ces objectifs.

Si l'anglais reste la langue internationale des télécommunications, le français a sa place en tant que langue de travail à Téléglobe. Au siège social et dans les services situés au Québec, le français et l'anglais sont utilisés à parts égales dans les communications internes et les réunions. Le français est la langue de communication courante au service du personnel et de l'administration, et au service des relations publiques, tandis que l'anglais domine dans les secteurs technique et scientifique. Tous les documents de travail des employés sont disponibles dans les deux langues officielles.

Téléglobe compte 1 367 employés, dont 699 (51 pour cent) anglophones et 668 (49 pour cent) francophones, pourcentages inchangés depuis 1982. La répartition des employés francophones et anglophones par catégorie d'emploi est bien équilibrée sauf en ce qui a trait à la catégorie du Soutien administratif où les Francophones représentent 70 pour cent du nombre d'employés, et dans la catégorie Administration et service extérieur où les Anglophones forment 67 pour cent de l'effectif.

La Société a fait l'objet de deux plaintes en 1983. La première avait trait à un rapport d'étude remis en anglais seulement à un syndicat d'employés, et la seconde à la parution d'une annonce unilingue anglaise dans une revue bilingue.

Transports

Le bilan des activités du ministère des Transports en 1983 est plutôt positif : par exemple, des mesures ont été prises pour améliorer les services linguistiques des concessionnaires dans les aéroports et le Ministère a légèrement rattrapé son retard en matière de participation. Une politique révisée en matière de langues officielles a été remise à tous les cadres et une brochure explicative a été distribuée à tous les employés.

Dans les 28 aéroports inspectés par le Ministère, la correction de l'affichage se fait selon l'échéancier ; 13 sont entièrement satisfaisants et cinq le sont à plus de 80 pour cent. À Vancouver et Edmonton, les modifications ont été intégrées au programme de rénovation actuellement en cours.

Au début de l'année, le Ministère a relevé les niveaux des exigences linguistiques pour le service offert par les concessionnaires dans les aéroports internationaux et ceux des régions bilingues. Tous les contrats signés après le 1er septembre 1983 contiennent des clauses linguistiques exécutoires touchant ces nouvelles normes.

Dans le domaine du contrôle aérien au Québec, qui est déjà disponible dans les deux langues pour le vol à vue, on procède à d'ultimes vérifications sur simulateur afin d'assurer, d'ici octobre 1984, le contrôle bilingue du vol aux instruments à l'échelle de la province. N'est-il pas édifiant de constater que des questions qui prêtaient à l'origine, à de si violentes controverses sont maintenant traitées comme de simples rouages administratifs ?

Dans le secteur maritime, la Garde côtière a maintenant un numéro dans l'annuaire de Toronto donnant accès à de l'information en français. Elle offre déjà à sa clientèle du Nouveau-Brunswick et de la Nouvelle-Écosse bon nombre de services dans les deux langues officielles et se propose d'évaluer le niveau de demande en français dans les régions du Centre et de Terre-Neuve.

Le Ministère compte 4 338 postes bilingues et 83,5 pour cent des titulaires satisfont aux exigences linguistiques, un progrès de 3,5 pour cent par rapport à 1982. Au Nouveau-Brunswick, cependant, malgré un léger accroissement, seulement 12,9 pour cent des postes sont bilingues. Dans l'Ouest, la situation est pire : bien que le nombre de postes bilingues se soit accru en Colombie-Britannique, la proportion de ceux exigeant la connaissance des deux langues n'est encore qu'un minuscule 0,35 pour cent (17 sur 4 919).

Au chapitre de la langue de travail, les communications écrites entre l'administration centrale et la région du Québec se sont sensiblement améliorées. Les mécanismes de contrôle aux niveaux central et régional, qui se sont avérés utiles, seront resserrés. Des rappels périodiques sont faits aux employés de la région de la Capitale nationale concernant leurs obligations en ce domaine.

La traduction des manuels du brise-glace *Pierre-Radisson* va bon train. Sur 167 volumes, 98 sont deja entre les mains des usagers et on prevoit que les 69 autres seront valides d'ici la fin de 1984. En outre, plusieurs lexiques et mises a jour concernant la marine, les transports de surface et l'aviation ont ete publies.

Cette annee, le taux de participation des Francophones au ministere des Transports s'est accru legerement de 1 pour cent, se situant a 22,6 pour cent. La progression est de 1,4 pour cent a la direction (a 25,8 pour cent), mais l'ensemble de la categorie Gestion recule de 0,5 pour cent a un maigre 18,7 pour cent. Au Quebec, la participation anglophone a baisse de 8,5 a 7,2 pour cent. L'ile du Prince-Edouard et la Nouvelle-Ecosse gagnent 0,9 pour cent de Francophones, tandis que le Nouveau-Brunswick stagne a 13 pour cent. De serieuses mesures s'imposent pour contrer ces tendances fâcheuses.

Les plaintes des voyageurs portent, cette annee encore, surtout sur l'affichage ou le service dans les aeroports (14 sur 36). Cinquante et un dossiers, dont 31 de l'annee derniere, ont pu être classes grâce a la bonne collaboration du Ministere.

Travail

En 1983, le ministere du Travail a termine l'evaluation entreprise sur l'utilisation professionnelle du francais et de l'anglais et entame une etude sur les taux de participation des Francophones et des Anglophones. En dehors de ces initiatives, il n'a pas fait de changements marques en matiere de langues officielles depuis l'an dernier et les problemes deja deceles persistent. Cependant, la verification que nous menons devrait deboucher sur des propositions utiles concernant la facon de surmonter quelques-unes des difficultes.

Le Ministere ne manque pas de personnel bilingue, car pres de la moitie de ses 833 employes occupent des postes bilingues, dont 85 pour cent de titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Le seul motif d'inquietude est le nombre relativement faible de postes (70) qui exigent le niveau de competence superieur en francais, probleme souleve precedemment et auquel, nous l'esperons, la direction s'attaquera bientôt. Dans l'ensemble, le Ministere peut offrir des services bilingues satisfaisants la ou il a constate une certaine demande : Moncton, Fredericton, Quebec, Montreal, Toronto, Ottawa et Sudbury. Mais en dehors de ces regions, les possibilites de prestation bilingue sont a peu pres nulles.

Les taux de participation generaux sont restes a peu pres les mêmes — 31 pour cent de Francophones et 69 pour cent d'Anglophones. Plus de la moitie des Francophones se retrouvent dans la categorie Soutien administratif, mais ils sont mal representes dans la categorie Scientifiques et specialistes (18 pour cent). Ils sont d'ailleurs encore moins nombreux aux echelons superieurs de cette categorie.

On observe egalement des desequilibres regionaux. Dans l'Ouest, il n'y a qu'un Francophone sur 110 employes, 2 sur 74 en Ontario (a l'exception de la region de la Capitale nationale) et aucun sur 31 en Nouvelle-Ecosse. Au Quebec, par contre, il n'y a que 2 Anglophones sur 62 employes. Il faudrait sans tarder elaborer un plan global pour remedier a ces anomalies.

L'étude que le Ministère a faite récemment sur la langue de travail a confirmé que le français était employé au Québec, au Nouveau-Brunswick et dans certaines divisions de l'administration centrale. Ailleurs, l'anglais prédomine généralement, et c'est dans cette langue que se déroulent la plupart des réunions. Néanmoins, les services centraux et du personnel sont assurés dans les deux langues.

Le Ministère a fait l'objet de deux plaintes. La première, concernant un talon de chèque en anglais envoyé à un francophone, a été réglée. La seconde portait sur l'absence de services en français à Halifax. Les employés ont reçu des directives précisant le protocole à suivre pour transmettre les appels.

Travaux publics

Tel un Atlas fatigué mais tenace, le ministère des Travaux publics s'efforce de supporter le fardeau de la réforme linguistique. Il a, par exemple, accru l'imputabilité des gestionnaires pour la mise en œuvre de son plan des langues officielles et a relevé les exigences de beaucoup de postes bilingues, ce qui devrait favoriser le service et la surveillance bilingues. Le français sert plus fréquemment pour les communications entre l'administration centrale et la région du Québec, et le Ministère a posé des jalons pour l'accroissement de la participation anglophone à Montréal. Cependant, il existe encore des déséquilibres au chapitre de la participation anglophone et francophone.

Le Ministère a favorablement accueilli les recommandations que renfermait notre récent rapport de vérification. Il mise aussi beaucoup sur sa planification linguistique entamée en 1981, d'ailleurs très bien conçue. Plus d'une centaine de cadres supérieurs participent ainsi à l'élaboration d'objectifs en matière de langues officielles et sont tenus personnellement responsables de leur poursuite.

Sur les 8 656 postes occupés du Ministère, 70 pour cent exigent la connaissance des deux langues. Près des trois quarts sont pourvus de personnes qui répondent aux exigences. Au Manitoba toutefois, seulement 7 des 13 employés affectés à des postes bilingues maîtrisent effectivement les deux langues, et seulement 45 sur 63 au Nouveau-Brunswick.

Généralement capables d'assurer un service bilingue au public, les employés n'accueillent cependant pas toujours spontanément la clientèle dans les deux langues au téléphone ni en personne. Parmi les autres éléments à améliorer, citons les contrats de gestion de locaux et de biens immobiliers, les écriteaux dans les immeubles loués et certains services du Commissaire des incendies. Nous avions signalé ces faiblesses dans notre rapport de vérification et nous allons suivre de près les efforts consentis par le Ministère pour améliorer la situation.

Celui-ci a pris plusieurs mesures destinées à accroître l'utilisation du français au travail : il contrôle de manière plus assidue les communications avec la région du Québec; il aide les employés à rédiger des documents dans leur langue seconde et a mis sur pied un programme d'échange pour le personnel désireux de perfectionner celle-ci. En dehors du Québec, malgré tout, le français n'est pas d'usage courant et sert très peu pour la surveillance et l'évaluation.

Certains documents de base, tels descriptions de tâches, formulaires et manuels régionaux, n'existent qu'en anglais, tandis que plusieurs services internes (traitements et avantages, bibliothèque et services de sécurité) ne sont que partiellement bilingues. Hors du Québec, les employés ne peuvent pas toujours compter sur des services du personnel en français, et inversement il arrive qu'ils ne puissent les obtenir en anglais au Québec.

Seulement 67,3 pour cent des titulaires de postes de surveillance bilingues satisfont aux exigences linguistiques et ce pourcentage est encore plus faible dans la catégorie Gestion (60 pour cent). Un grand nombre de réunions se déroulent donc exclusivement dans une langue, généralement l'anglais. Bref, le Ministère a beaucoup à faire avant de pouvoir dire que les deux langues officielles sont sur un pied d'égalité.

Dans l'ensemble, les Anglophones forment 73,6 pour cent des effectifs et les Francophones, 26,4 pour cent. Ces derniers sont sous-représentés dans les catégories Gestion (18,2 pour cent), Scientifiques et spécialistes (16,6 pour cent), Administration et service extérieur (22,6 pour cent) et Techniciens (20,7 pour cent), mais ils sont en forte proportion (32 pour cent) dans la catégorie Exploitation, qui regroupe plus de la moitié des 2 281 employés d'expression française. Inversement, la participation anglophone au Québec est lamentablement faible (41 employés sur 1 178). Le Ministère a toutefois réduit de plus de 300 le nombre de postes exigeant la seule connaissance du français dans cette région et augmenté ceux dont les fonctions peuvent être exercées dans l'une ou l'autre langue. Ces mesures devraient attirer progressivement plus d'Anglophones.

Cette année, le Ministère a fait l'objet de 14 plaintes. La plupart avaient trait à l'affichage et au fait que certaines annonces n'avaient pas été publiées dans les journaux de la minorité linguistique. Le Ministère s'est montré mieux disposé qu'autrefois à régler ces doléances et, d'une façon générale, a bien collaboré avec nous.

Vérificateur général

En 1983, le Bureau du Vérificateur général du Canada a confirmé certains des gains signalés dans notre dernier rapport. Il a renforcé son aptitude à servir le public et les ministères clients dans leur langue d'élection, a relevé le nombre de postes de cadre supérieur exigeant des titulaires bilingues et a mis sur pied un vaste programme de formation linguistique. Malheureusement, le bilan n'est pas aussi positif pour le redressement du problème constant de la faible participation des Francophones parmi les cadres.

On compte 498 employés au siège social d'Ottawa, plus 104 autres répartis dans les sept bureaux régionaux. Le Bureau respecte consciencieusement le choix linguistique des ministères et des organismes clients dans ses vérifications. Pour ce faire, il a désigné bilingues 57 pour cent de ses postes. La majorité de leurs titulaires travaillent à l'administration centrale, où les postes bilingues sont passés à 311, contre 244 l'année dernière. La plupart des changements visaient la catégorie Gestion, dont 76 pour cent des postes (96) nécessitent désormais la

connaissance des deux langues, contre 53 pour cent en 1982. Si une imposante proportion (87 pour cent) des titulaires satisfont aux exigences linguistiques dans l'ensemble du Bureau, le pourcentage tombe à 70 pour cent dans la catégorie Gestion.

Comme ces dernières années, le Bureau a accordé la priorité au relèvement du niveau de bilinguisme pratique par le truchement de la formation linguistique. Près de 100 employés de l'administration centrale ont participé à un programme spécialisé de formation linguistique. En outre, les cours de perfectionnement professionnel sont offerts en français et en anglais. Le personnel est encouragé à s'exprimer dans l'une ou l'autre langue aux réunions et peut travailler en français dans les deux modules de l'administration centrale organisés à cet effet. Il peut aussi bénéficier de services internes dans sa langue préférée. Le système d'appréciation du rendement, qui jusqu'ici ne tenait pas compte des préférences linguistiques des employés, est actuellement à l'étude.

En général, les taux de participation des deux groupes linguistiques sont restés identiques (70 pour cent d'Anglophones, 30 pour cent de Francophones). Les efforts destinés à accroître la participation francophone au moyen du recrutement ont donné de bons résultats : 35 pour cent des 109 nouveaux employés embauchés en 1983 étaient francophones. La pierre d'achoppement demeure la sous-représentation de ce groupe dans la catégorie Gestion (13 pour cent). Bien qu'il ait réussi dans une certaine mesure à rééquilibrer le rapport de forces grâce au programme Échanges Canada, le Bureau devrait intensifier ses efforts pour nommer plus de Francophones aux postes des échelons supérieurs.

En 1983, nous avons reçu une seule plainte contre le Bureau du Vérificateur général. Elle portait sur un accueil téléphonique en français seulement au bureau de Montréal et a été rapidement réglée.

Via Rail

Les difficultés qu'il a fallu surmonter il y a plus d'un siècle pour prolonger la voie ferrée au-delà des Rocheuses semblent minimes comparativement à celles que Via Rail Canada Inc. éprouve à s'acquitter de ses obligations linguistiques vis-à-vis des voyageurs canadiens qui ne peuvent être certains de se faire servir dans la langue de leur choix.

Les communications écrites échappent, heureusement, à cette règle : les horaires et l'affichage sont bilingues, et la correspondance se fait normalement dans la langue préférée du client. Malheureusement, nous ne pouvons en dire autant des communications orales : dans les gares, il y a trop peu d'agents bilingues préposés aux billets, et les directives de Via Rail de faire appel, s'il y a lieu, à des collègues bilingues ou de mettre les clients en communication avec ReserVia sont trop souvent laissées pour compte. Cela provoque inévitablement le mécontentement des clients.

Même situation à bord des trains. Non seulement les syndicats et la direction ont-ils été incapables, encore cette année, de sortir du dilemme ancienneté par opposition aux obligations linguistiques, mais certaines des mesures de rechange

adoptees pour assurer le service en français posent des difficultes multiples. Il arrive, par exemple, que les cassettes renfermant des messages bilingues « ratent le train » ; quant a celles qui arrivent a destination, rien ne garantit que l'equipage ne decidera pas d'y substituer des annonces unilingues de vive voix. Via Rail devrait donc agir immediatement pour supprimer ces causes persistantes de frustration : même le public le plus patient ne va pas tolerer indefiniment des « difficultes techniques »

Du côte de la participation, les progres sont assez difficiles a determiner. Les donnees fournies par Via Rail sur le personnel syndique ne comprennent que les employes qui sont en contact avec le public. Ainsi, 848 personnes sur 2 585 syndiquees ne sont pas recensees. Dans le groupe repertorie, les Francophones representent 20,3 pour cent des equipages de train, 25,7 pour cent des employes de gare et 35,6 pour cent du personnel de marketing. Parmi les 1 055 employes non syndiques, 32 pour cent sont francophones, plus de 90 pour cent d'entre eux etant affectes au siege social ou a Via Quebec. Via Rail doit sans tarder se pencher sur la situation au siege social de Via Ontario, ou seulement 5 employes sur 196 sont de langue francaise.

Au chapitre de la langue de travail, la situation est inegale. Bien que les documents de travail et les programmes de formation bilingues deviennent plus frequents, il advient que les employes de Via Quebec ne peuvent pas obtenir du siege regional de Montreal des services en français.

En 1983, Via Rail a fait l'objet de 32 plaintes. Sept portaient sur la gare d'Ottawa, ou le bilinguisme des services devrait pourtant être acquis depuis longtemps. Via Rail nous a informes que des cours de langue etaient prevus en 1984 pour plusieurs employes de cette gare ; nous attendons les ameliorations promises. Parmi les autres dossiers, 13 avaient trait au service a bord des trains, surtout sur le trajet Montreal-Ottawa, dont le bilan est reste tres mediocre. Tout en prenant au serieux la plupart des plaintes, Via Rail est quelquefois retombee dans l'indifference d'antan. Dans une lettre a un plaignant, par exemple, Via Rail a conclu : « De plus, les droits d'anciennete syndicale sont, comme vous le savez, assez prioritaires. » Mais quelle priorite Via Rail accorde-t-elle donc a la *Loi sur les langues officielles*, pour ne pas parler de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui toutes deux obligent Via Rail a fournir des services bilingues aux Canadiens ?

Voie maritime du Saint-Laurent

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a tire des plans pour mieux asseoir son programme des langues officielles. Si elle mene a bien ses projets, nous lui decernerons un satisfecit ; entre temps, cependant, sa performance laisse quelque peu a desirer.

Pendant deux annees consecutives, nous avons deplore l'absence d'une politique des langues officielles a la Voie maritime. Helas, l'annee s'est achevee sans qu'elle voie le jour. Nous attendons egalement avec impatience la concretisation d'autres projets : seances d'information pour les employes, nouveaux criteres pour la designation de postes bilingues, reexamen des exigences linguistiques et mise sur pied

de méthodes d'évaluation des connaissances. Ces initiatives devraient permettre, entre autres, une juste évaluation de la capacité bilingue de l'organisme, actuellement largement inconnue.

Affichage, publications et communications écrites ne posent aucun problème, mais seuls les deux sièges sociaux (administratif à Ottawa et opérationnel à Cornwall) et la région-est sont en mesure de dispenser des services dans les deux langues. À l'écluse d'Iroquois, près de Prescott, où transitent près de 40 pour cent des plaisanciers francophones, le service en français est uniquement assuré par l'entremise d'étudiants. Dans la région-ouest, la Voie maritime estime que la demande de services en français est inexistante.

Le tableau de la participation reflète bien les régions desservies : 96 pour cent d'Anglophones dans la région-ouest, 86 pour cent de Francophones dans la région-est. Aux deux sièges sociaux, la répartition des deux groupes linguistiques est équitable. L'Administration n'a toujours pas remédié aux carences du groupe « génie » : il n'y a que 4 ingénieurs francophones sur 31, et ce bien que 20 d'entre eux travaillent dans la région-est.

Au chapitre de la langue de travail, la situation est satisfaisante : encadrement, documents de travail, services centraux et du personnel sont offerts dans la langue de l'employé. De plus, un service d'interprétation simultanée permet l'utilisation des deux langues lors des réunions générales.

La Voie maritime elle-même n'a fait l'objet d'aucune plainte cette année, mais nous en avons reçu une contre sa filiale, la Société des ponts Jacques-Cartier et Champlain. Il s'agissait à nouveau d'une question d'affichage en français seulement, et elle a été promptement réglée.

LES ANNEXES

SOMMAIRE DE LA RÉPONSE DU GOUVERNEMENT AUX RECOMMANDATIONS DU SÉNAT ET DE LA CHAMBRE DES COMMUNES SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Recommandations	Réponses
1. «Que l'article 2 de la *Loi sur les langues officielles* soit modifié de façon à établir sa nature déclaratoire et exécutoire.» «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée de façon à inclure un article stipulant que toute loi du Canada, à moins qu'une loi du Parlement ne déclare expressément qu'elle s'appliquera nonobstant la *Loi sur les langues officielles*, doit s'interpréter et s'appliquer de manière à ne pas supprimer, restreindre ou enfreindre la règle énoncée à l'article 2.»	A l'étude. La constitutionnalisation des droits linguistiques dans la Charte canadienne des droits et libertés reflète les principes énoncés dans cette recommandation. Le paragraphe 52(1) de la *Loi constitutionnelle de 1982* et les dispositions de la Charte visant les langues officielles ont primauté sur la législation fédérale. En outre, l'article 24 de la Charte stipule clairement que les droits linguistiques garantis par la Constitution peuvent être revendiqués devant les tribunaux.
2. «Que tous les articles de la *Loi sur les langues officielles* ayant trait aux districts bilingues soient abolis.»	Acceptée. Cela rendra la Loi conforme aux dispositions de la Charte.
3. «Que l'article 9 de la *Loi sur les langues officielles* soit modifié de façon à :	
a) rayer les mots 'et à chacun de leurs principaux bureaux ouverts dans un district bilingue établi en vertu de cette Loi' et 'dans la mesure où il leur est possible de le faire';	Acceptée. La recommandation découle des dispositions de la Charte visant les langues officielles.
b) inclure le concept 'là où la demande est importante et/ou là où le nombre le justifie';	Dans ce cas, le concept 'là où le nombre le justifie' n'est pas retenu. Il est incompatible avec l'article 20 de la Charte.
c) inclure le concept 'de l'offre active de service'».	Le gouvernement appuie sans réserve le concept en soi ; sa mise en œuvre exige toutefois une souplesse permettant de l'adapter à la nature des services, aux besoins de la clientèle et à la situation des organismes fédéraux concernés. Une législation applicable à l'ensemble de l'administration fédérale serait trop rigide. Il convient plutôt de continuer à utiliser des principes directeurs élaborés en fonction des réalités et axés sur les besoins les plus pressants.

4. «Que les endroits 'où le nombre le justifie' et les endroits 'où il y a une demande importante' soient déterminés par le gouverneur en conseil sur recommandation du Commissaire aux langues officielles et que des règlements à cet effet soient adoptés en vertu de l'article 35 de la *Loi sur les langues officielles*.»	Rien n'empêche le Commissaire de rendre compte au Parlement de ces sujets ; ces rapports pourraient alors être évalués par le Comité, qui en tirerait ses propres conclusions. Mais en qualité de critique du gouvernement, le Commissaire ne peut être conseiller de l'exécutif.
5. «Que les régions désignées pour les fins de la langue de travail et les services administratifs de soutien devant permettre aux fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix soient déterminés par le gouverneur en conseil sur recommandation du Commissaire aux langues officielles, suite à son étude, et que des règlements à cet effet soient adoptés en vertu de l'article 35 de la *Loi sur les langues officielles*.»	Voir la réponse à la recommandation 4.
6. «Que l'article 36(1) de la *Loi sur les langues officielles* soit modifié de façon à inclure la définition suivante : « loi du Canada » désigne une loi du Parlement du Canada édictée avant ou après l'entrée en vigueur de la présente loi, ou toute ordonnance, décret, arrêté, règle ou règlement établi sous son régime, et toute règle de droit applicable au Canada ou dans une partie du Canada lors de l'entrée en vigueur de la présente loi, qui est susceptible d'abrogation, d'abolition ou de modification par le Parlement du Canada.»	Voir la réponse à la recommandation 1.
7. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée de façon à inclure un article stipulant que les deux groupes de langues officielles du Canada doivent être représentés équitablement au sein des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada, et ce, à tous les échelons.»	Le gouvernement souscrit à ce principe, toutefois la modification proposée est plus restrictive que l'objectif global choisi, soit l'édification d'une fonction publique avec laquelle tous les Canadiens puissent éprouver des affinités.
8. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée de façon à inclure	Le gouvernement réitère son engagement envers le choix de la langue de

un article stipulant que les employés des ministères, organismes et sociétés de la Couronne devraient pouvoir, sujet aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives aux services à donner au public, accomplir leurs fonctions dans la langue officielle de leur choix.»

travail et reconnaît le besoin de préciser la question. Mais la situation linguistique est beaucoup plus complexe que ne semble le reconnaître la recommandation. Le gouvernement se réjouit du nombre croissant de fonctionnaires bilingues qui recourent à leur langue seconde et veut respecter leur désir d'éviter des situations nécessitant un usage presque exclusif de l'une ou l'autre langue officielle. Il entend insister fortement sur l'amélioration du présent régime.

9. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée afin de clairement spécifier son application aux sociétés de la Couronne, à leurs filiales ainsi qu'aux sociétés d'entreprise mixte.»

L'application générale de la Loi à ces entreprises pose de graves problèmes juridiques. Le gouvernement reconnaît néanmoins que les sociétés en propriété exclusive devraient, en général, se conformer à la politique linguistique. Le Conseil du Trésor se penchera sur ce dossier.

10. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée afin qu'elle stipule que toutes les ententes fédérales-provinciales relevant du Parlement ou du gouvernement du Canada doivent être rédigées dans les deux langues officielles.»

Acceptée en principe. Le gouvernement entend mettre cette recommandation en pratique lorsqu'il s'agit d'une entente susceptible d'intéresser le public ou lorsque d'autres facteurs justifient sa rédaction dans les deux langues. Le Bureau des relations fédérales-provinciales est chargé de l'élaboration de cette politique.

11. «D'ajouter un nouvel article à la *Loi sur les langues officielles* afin de stipuler qu'aucune des dispositions de la présente loi ne sera interprétée comme affectant l'utilisation, le maintien et la valorisation de toute autre langue utilisée par des Canadiens.»

À l'étude. Sur ce point, l'actuel article 38 de la Loi est en accord avec l'article 22 de la Charte, toute modification est donc inutile.

12. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée afin de stipuler que :

a) les dispositions de la *Loi sur l'administration financière* relatives à la division des crédits en affectations ne s'applique pas au Bureau du Commissaire aux langues officielles;

Le gouvernement ne voit pas d'objection à ce que le Commissaire ait plus d'autonomie et de latitude ; cet objectif peut toutefois être atteint sans modification de la Loi. Le Conseil du Trésor étudiera la question avec le Commissaire.

b) le Commissaire aux langues officielles est autorisé à assumer les responsabilités et à exercer, en ce qui a trait aux employés de son Bureau, les pouvoirs et fonctions conférés au Conseil du Trésor par la *Loi sur l'administration financière* en matière de direction du personnel.»

13. «Que l'article 22 de la *Loi sur les langues officielles* soit modifié afin de stipuler que le Commissaire aux langues officielles, dans les limites de son budget, devrait avoir la liberté de conclure des marchés de services professionnels, et de fixer et payer leur rémunération et leurs frais, sans obtenir l'approbation du Conseil du Trésor.»

Voir la réponse à la recommandation 12.

14. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée afin de stipuler que le Commissaire aux langues officielles, au cas où il estime que les montants afférents à son bureau dans le budget des dépenses soumis au Parlement sont insuffisants pour lui permettre de remplir ses fonctions, peut adresser un rapport spécial au Parlement.»

Le Commissaire a toute latitude de faire remarquer au Comité que les sommes affectées à son bureau sont insuffisantes.

15. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée afin de stipuler que le Commissaire aux langues officielles aura un traitement égal à celui d'un juge puîné de la Cour suprême du Canada.»

Le gouvernement s'engage à examiner le traitement du Commissaire lorsqu'une étude des postes similaires sera entreprise.

16. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée afin d'inclure un article qui protégerait le Commissaire contre toute poursuite judiciaire pour les actes accomplis, de bonne foi, dans l'exercice de ses fonctions, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.»

Acceptée. Le Commissaire devrait être protégé contre les poursuites judiciaires pour les actes accomplis dans l'exercice de ses fonctions.

17. «Que la *Loi sur les langues officielles* soit modifiée de façon à stipuler que le Commissaire peut, de sa propre initiative et selon qu'il le juge à propos, effectuer ou demander que soient effectuées des étu-

La *Loi sur les langues officielles* autorise déjà le Commissaire à effectuer des études et à publier des rapports.

des ou enquêtes sur le rendement des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada au chapitre de la reconnaissance du statut d'égalite des deux langues dans l'administration de leur activite et peut publier ou demander que soient publiés, independamment de tout autre rapport prévu par la présente loi, des rapports établis à partir de ces études ou enquêtes.»	
18. «De modifier l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles* afin qu'il stipule que dans les cas ou le Commissaire aux langues officielles l'estime nécessaire, compte tenu des circonstances de l'espèce, il peut tenir une audience publique selon les modalités qu'il juge appropriées, et que l'identite du plaignant ne peut être dévoilée sans son consentement écrit.»	Les questions exigeant la tenue d'audiences publiques devraient être portées à l'attention du Comité. Les audiences pourraient alors être convoquées sous son patronage.
19. «Qu'un comite mixte permanent sur les langues officielles soit crée dès que possible, compose d'au plus quinze membres, autorisé à engager du personnel, à qui les rapports du Commissaire aux langues officielles seraient renvoyés automatiquement dès leur dépôt, et à qui seraient déférés toutes les autres questions relatives à la politique et aux programmes des langues officielles.»	Acceptee. Le gouvernement souscrit sans réserve à la recommandation d'octroyer un statut permanent au Comité.
• «Que le gouvernement ordonne a Pétro-Canada, en tant que société de la Couronne créée comme instrument de la politique gouvernementale, de se conformer à la *Loi sur les langues officielles* et à la Charte des droits et libertés et de placer des affiches bilingues partout ou une clientèle exige des services dans les deux langues officielles.» (*Tirée du sixième rapport.*)	Acceptee. Pétro-Canada sera tenue de faire tout en son pouvoir pour faciliter l'affichage bilingue.

Sources: Cinquième et sixième rapports du Comité mixte spécial sur les langues officielles, avril et mai 1983.
Lettre envoyée le 21 décembre 1983 au Comité mixte par le Premier ministre.

LES PROGRAMMES DE LANGUES OFFICIELLES

1

	1982-1983		1983-1984	
	Prévisions budgétaires révisées ($ 000)	Effectif	Prévisions budgétaires révisées ($ 000)	Effectif
PROGRAMMES EXTERNES : SUBVENTIONS AUX PROVINCES ET ORGANISMES				
Secrétariat d'État				
• Subventions aux provinces au titre de l'enseignement dans la langue minoritaire et de la langue seconde				
• Subventions au titre des programmes jeunesse pour l'apprentissage des langues				
• Subventions aux groupes minoritaires de langue officielle				
• Subventions au titre des programmes d'expansion du bilinguisme				
• Dépenses de fonctionnement				
Commission de la Capitale nationale				
• Subventions à des programmes de bilinguisme				
Commissaire aux langues officielles				
Total partiel				
PROGRAMMES INTERNES : FONCTION PUBLIQUE ET FORCES ARMÉES				
Conseil du Trésor				
• Direction des langues officielles				
Commission de la Fonction publique				
• Formation linguistique				
• Administration et autres activités				
Secrétariat d'État				
• Bureau des traductions				
Autres ministères et organismes				
Forces armées				
Total partiel				
TOTAL				

[a] Comprend les professeurs de langue réaffectés en vertu du Programme d'orientation des carrières.

[b] Ne comprend plus les remplacements d'employés qui suivent un cours de langue.

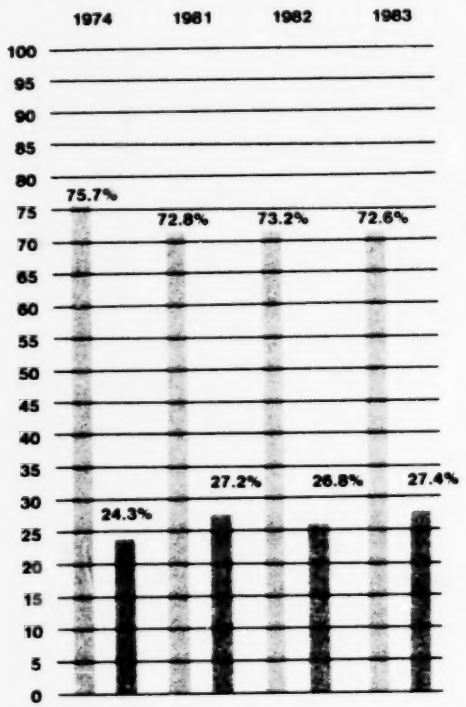
[c] Les salaires et années-personnes des étudiants en cours de langue et non remplacés ne sont plus donnés.

Sources : Budget principal des dépenses et Budget supplémentaire des dépenses des années budgétaires 1982-1983 et 1983-1984, et rapports émanant des ministères et organismes concernés.

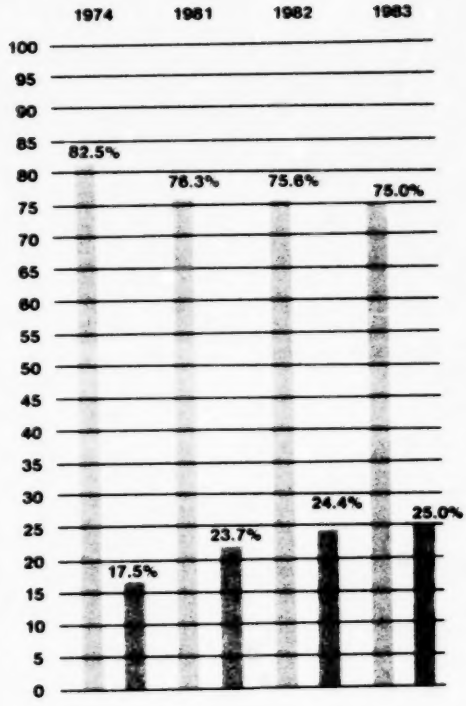
LES DEUX GROUPES DE LANGUES OFFICIELLES ET LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA

2

Toutes catégories



Cadres



Anglophones

Francophones

Note : Il est intéressant de comparer les données de ce tableau avec les statistiques pour 1965 de la Commission sur le bilinguisme et le biculturalisme, bien que celles-ci portent sur la langue maternelle des employés et non leur première langue officielle. La répartition des Anglophones et des Francophones pour toutes les catégories étaient alors respectivement de 78,5 et 21,5 %.

[a] La Commission de la Fonction publique et le Conseil du Trésor définissent comme première langue officielle « la langue officielle (le français ou l'anglais) à laquelle l'employé (ou l'employée) est le plus attaché ».

[b] Comprend les catégories suivantes : Gestion, Scientifiques et spécialistes, Administration et service extérieur, Techniciens.

Sources : Rapports annuels de la Commission de la Fonction publique (cadres) et Système d'information sur les langues officielles du Conseil du Trésor (toutes catégories).

EFFECTIFS DES PROGRAMMES DE LANGUE SECONDE DANS LES ÉCOLES PUBLIQUES DE CHACUNE DES PROVINCES

3

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE[b]		Population scolaire	Population en cours de langue seconde Nombre	%	Temps consacré à l'apprentissage (en %)
Terre-Neuve	1970-1971		21 835	21,4	5,0
	1982-1983		37 518	45,5	6,7
	1983-1984[c]		36 786	48,6	7,1
Île du Prince-Édouard	1970-1971		3 561	21,2	8,0
	1982-1983[r]		6 598	38,3	6,3
	1983-1984[d]		6 350	38,6	6,3
Nouvelle-Écosse	1970-1971		12 642	18,4	7,0
	1982-1983		44 588	46,7	7,2
	1983-1984[d]		43 500	46,5	7,2
Nouveau-Brunswick	1970-1971		37 305	66,2[r]	8,0
	1982-1983		31 328	72,4[r]	9,6
	1983-1984[d]		31 200	73,0	9,5
Québec	1970-1971		339 484	41,2	9,0
	1982-1983[r]		228 750	28,6	10,0
	1983-1984[d]		223 000	40,0	10,0
Ontario	1970-1971		514 173	37,9	7,0
	1982-1983[r]		660 873	51,7	10,3
	1983-1984[d]		648 000	50,0	10,0
Manitoba	1970-1971		39 739	34,8	5,0
	1982-1983[r]		46 174	37,5	7,7
	1983-1984[d]		45 800	37,2	8,0
Saskatchewan	1970-1971		6 950	3,8	7,1
	1982-1983[r]		8 269	7,5	8,6
	1983-1984[c]		10 613	9,8	8,5

[a] Ne comprend pas les élèves pour qui la langue d'instruction est l'anglais au Québec ou le français dans les autres provinces.

[b] M à 6 sauf en Ontario (M à 8), et en Colombie-Britannique (M à 7).

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[d] Estimation de Statistique Canada.

[r] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1982*.

Source: Statistique Canada, Section de l'enseignement élémentaire et secondaire.

		Population scolaire	Population en cours de langue seconde Nombre	%	Temps consacré à l'apprentissage (en %)
Alberta	1970-1971			25,3	
	1982-1983[r]			22,2	
	1983-1984[d]			22,0	
Colombie-Britannique	1970-1971			5,6	
	1982-1983[r]			8,6	
	1983-1984[d]			8,5	
TOTAL	**1970-1971**			31,7[r]	
	1982-1983[r]			48,3	
	1983-1984[d]			48,2	
NIVEAU SECONDAIRE[e]					
Terre-Neuve	1970-1971			64,4	
	1982-1983			58,2	
	1983-1984[c]			54,8	
Île du Prince-Édouard	1970-1971			63,0	
	1982-1983[r]			59,0	
	1983-1984[d]			59,1	
Nouvelle-Écosse	1970-1971			70,0	
	1982-1983			61,6	
	1983-1984[d]			61,5	
Nouveau-Brunswick	1970-1971			69,1	
	1982-1983			64,7	
	1983-1984[d]			64,6	

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[d] Estimation de Statistique Canada.

[e] Sept à 12 sauf en Ontario (9 à 13), au Québec (7 à 11), et en Colombie-Britannique (8 à 12).

[r] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1982*.

Source: Statistique Canada, Section de l'enseignement élémentaire et secondaire.

[redacted]

		Population scolaire	Population en cours de langue seconde Nombre	%	Temps consacré à l'appren-tissage (en %)
Québec	1970-1971	[redacted]	515 [illegible]	[redacted]	14,0
	1982-1983	[redacted]	[illegible]	[redacted]	15,0
	1983-1984[d]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	16,0
Ontario	1970-1971	[redacted]	[illegible]	[redacted]	13,0
	1982-1983[r]	[redacted]	177 [illegible]	[redacted]	14,6
	1983-1984[d]	[redacted]	172 [illegible]	[redacted]	14,5
Manitoba	1970-1971	[redacted]	[illegible]	[redacted]	[illegible]
	1982-1983[r]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	11,3
	1983-1984[d]	[redacted]	24 [illegible]	[redacted]	11,3
Saskatchewan	1970-1971	[redacted]	77 [illegible]	[redacted]	10,0
	1982-1983[r]	[redacted]	38 224	[redacted]	[illegible]
	1983-1984[c]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	8,2
Alberta	1970-1971	[redacted]	80 [illegible]	[redacted]	[illegible]
	1982-1983[r]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	11,3
	1983-1984[d]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	11,2
Colombie-Britannique	1970-1971	[redacted]	127 [illegible]	[redacted]	[illegible]
	1982-1983[r]	[redacted]	75 4[illegible]	[redacted]	[illegible]
	1983-1984[d]	[redacted]	75 [illegible]	[redacted]	11,9
TOTAL	**1970-1971**	[redacted]	1 [illegible]	[redacted]	[illegible]
	1982-1983[r]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	[illegible]
	1983-1984[d]	[redacted]	[illegible]	[redacted]	[illegible]

[c] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[d] Estimation de Statistique Canada.

[e] Sept à 12 sauf en Ontario (9 à 13), au Québec (7 à 11), et en Colombie-Britannique (8 à 12).

[r] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1982*.

Source: Statistique Canada, Section de l'enseignement élémentaire et secondaire.

PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS

4

		Élèves inscrits	Classes	Écoles
Terre-Neuve	1977-1978	95		
	1982-1983	742		
	1983-1984[b]	970		
Île du Prince-Édouard	1977-1978	541		
	1982-1983	1 644[r]		
	1983-1984[c]	1 800		
Nouvelle-Écosse	1977-1978	127		
	1982-1983	869		
	1983-1984[c]	890		
Nouveau-Brunswick	1977-1978	3 179		
	1982-1983	9 162		
	1983-1984[c]	10 500		
Québec[e]	1977-1978	17 800		
	1982-1983	17 500[r]		
	1983-1984[c]	17 000		
Ontario	1977-1978[d]	12 764		
	1982-1983[r]	57 971		
	1983-1984[c]	62 000		
Manitoba	1977-1978	1 667		
	1982-1983	7 580[r]		
	1983-1984[c]	8 000		
Saskatchewan	1977-1978	407		
	1982-1983	3 061[r]		
	1983-1984[b]	3 874		
Colombie-Britannique	1977-1978	1 301		
	1982-1983	8 184[r]		
	1983-1984[c]	10 500		
TOTAL	**1977-1978**	[illegible]		
	1982-1983[r]	[illegible]		
	1983-1984[c]	[illegible]		

[a] L'Alberta, qui ne différencie pas les programmes d'immersion en français des programmes destinés aux Francophones, n'apparaît pas sur ce tableau.

[b] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[c] Estimation de Statistique Canada.

[d] Ne comprend que les programmes d'immersion où le français est la langue d'enseignement au moins 75 % du temps.

[e] Comme dans les autres provinces, les programmes d'immersion en français s'adressent exclusivement aux enfants de langue maternelle autre que le français.

[r] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1982*.

N.D. Les données ne sont pas disponibles.

Source : Statistique Canada

PROGRAMMES D'ENSEIGNEMENT AUX MINORITÉS DE LANGUES OFFICIELLES

5

		Élèves inscrits	Classes	Écoles
Terre-Neuve	1970-1971	185	[illegible]	1
	1982-1983	123	[illegible]	2
	1983-1984[b]	103	[illegible]	2
Île du Prince-Édouard	1970-1971	[illegible]	[illegible]	7
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	3
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	3
Nouvelle-Écosse	1970-1971	[illegible]	[illegible]	32
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	29
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	28
Nouveau-Brunswick	1970-1971	[illegible]	[illegible]	196
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	157
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	157
Québec	1970-1971	[illegible]	[illegible]	519
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	416[r]
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	400
Ontario	1970-1971	[illegible]	[illegible]	381
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	373[r]
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	370
Manitoba	1970-1971	[illegible]	[illegible]	48
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	40
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	40
Saskatchewan	1970-1971	765	[illegible]	12
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	26[r]
	1983-1984[b,d]	[illegible]	[illegible]	12
Colombie-Britannique	1970-1971	—	[illegible]	—
	1982-1983	[illegible]	[illegible]	25[r]
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	25
TOTAL	**1970-1971**	[illegible]	[illegible]	**1 197**
	1982-1983[r]	[illegible]	[illegible]	**1 071**
	1983-1984[c]	[illegible]	[illegible]	**1 037**

[a] L'Alberta, qui ne différencie pas les programmes d'immersion des programmes destinés aux Francophones, n'apparaît pas sur ce tableau.

[b] Données préliminaires fournies par le ministère de l'Éducation.

[c] Estimation de Statistique Canada.

[d] Les élèves inscrits dans les programmes de français avancé (le français est langue d'instruction moins que 25 % du temps) sont depuis 1983-1984, inclus dans les statistiques des programmes de langue seconde.

[r] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1982*.

Source : Statistique Canada.

LE BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Mission

Répondant directement de ses actes auprès du Parlement, le Commissaire aux langues officielles est chargé de surveiller l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans les ministères et organismes fédéraux. Il est assisté d'un Sous-commissaire et d'un Bureau comportant quatre directions : Plaintes et Vérifications, Information, Analyse des politiques et Liaison et Gestion des ressources.

Le Sous-commissaire prête assistance au Commissaire afin que le statut des deux langues officielles soit pleinement reconnu. Il est également responsable du fonctionnement du Bureau et de la supervision de ses programmes. En l'absence du Commissaire, il lui incombe d'assurer la direction des affaires courantes.

Les trois premières directions traduisent chacune des principales attributions du Commissaire dont l'autorité ne couvre que le domaine fédéral, mais dont l'objectif d'assurer l'égalité statutaire du français et de l'anglais comme langues officielles va bien au-delà.

Plaintes et Vérifications

La Direction des plaintes et vérifications, qui assiste le Commissaire dans ses rôles d'ombudsman et de vérificateur linguistique, reçoit et traite tous les ans quelque 1 500 plaintes émanant de particuliers et de groupes qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés. Quelque 150 ministères et organismes fédéraux peuvent être touchés. Quant à la vérification linguistique, elle dépasse l'étude de plaintes individuelles et repose sur des examens réguliers des réalisations des ministères et organismes, face aux obligations que leur créent la Loi et la Résolution parlementaire de 1973 sur les langues officielles.

La Direction de l'information et la Direction de l'analyse des politiques et liaison aident le Commissaire dans sa troisième fonction : celle de catalyseur et de promoteur de la réforme linguistique prise au sens le plus large du terme.

Information

La Direction de l'information définit et gère des programmes d'information et de communication qui permettent au Commissaire de sensibiliser la population canadienne et les organismes fédéraux à l'esprit et à la lettre de la Loi ainsi qu'à l'égalité statutaire du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada.

Analyse des politiques et Liaison

La Direction de l'analyse des politiques et liaison suit de près la situation linguistique nationale et coordonne les politiques du Bureau à cet égard. Par le biais d'agents régionaux à Edmonton, Winnipeg, Sudbury, Montréal et Moncton, elle assure également une présence permanente dans diverses parties du Canada et entretient des relations suivies avec les collectivités de langues officielles minoritaires, les autorités fédérales et provinciales et des groupes privés.

Gestion des ressources

La Direction de la gestion des ressources assure les services financiers, administratifs et du personnel.

Effectif et budget

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles compte 133 postes autorisés : 61 à la Direction des plaintes et vérifications, 24 à celle de l'analyse des politiques et liaison, 16 à celle de l'information, et 32 à la haute direction et à la gestion des ressources. Le budget du Bureau pour 1983-1984 s'élève à 9 515 000 $.

LES PLAINTES

6

	1970-1982	1983						
	Total des plaintes reçues	Plaintes reçues	Organismes mis en cause		Nature des plaintes			
					Français		Anglais	
	Nombre	Nombre	Fédéraux	Non fédéraux	Langue de service	Langue de travail	Langue de service	Langue de travail
Terre-Neuve	[illegible]	[illegible]	9	[illegible]	10	[illegible]	—	[illegible]
Île du Prince-Édouard	[illegible]	[illegible]	4	[illegible]	1	[illegible]	—	[illegible]
Nouvelle-Écosse	[illegible]	[illegible]	36	[illegible]	[illegible]	[illegible]	1	[illegible]
Nouveau-Brunswick	[illegible]	[illegible]	45	[illegible]	45	[illegible]	4	[illegible]
Québec[a]	[illegible]	[illegible]	175	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Ontario[b]	[illegible]	[illegible]	536	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Manitoba	[illegible]	[illegible]	72	[illegible]	74	[illegible]	1	[illegible]
Saskatchewan	[illegible]	[illegible]	69	[illegible]	71	[illegible]	—	[illegible]
Alberta	[illegible]	[illegible]	82	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Colombie-Britannique	[illegible]	[illegible]	34	[illegible]	[illegible]	[illegible]	—	[illegible]
Territoires du Nord-Ouest et du Yukon	[illegible]	[illegible]	1	[illegible]	—	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Étranger	[illegible]	[illegible]	14	[illegible]	13	[illegible]	[illegible]	[illegible]
TOTAL	[illegible]	[illegible]	1 077	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

[a] Inclut le côté québécois de la région de la Capitale nationale.

[b] Inclut le côté ontarien de la région de la Capitale nationale.

LES VÉRIFICATIONS LINGUISTIQUES

7

1981

Agence des télécommunications gouvernementales
Banque fédérale de développement
Bureau du Conseil privé
Centre national des arts (participation et langue de travail)
Commission des relations de travail dans la Fonction publique
Condition physique et Sport amateur
Consommation et Corporations
Développement social, ministère d'État au
Gendarmerie royale du Canada
Participation des deux groupes de langues officielles dans la Fonction publique
Radio-Canada (Ottawa)
Santé nationale et Bien-être social
Services fédéraux dans le sud-ouest de la Nouvelle-Écosse
Transports
Tribune de la presse parlementaire
Voie maritime du Saint-Laurent

1982

[redacted]

1983

[redacted]

LES PROGRAMMES JEUNESSE : DISTRIBUTION

8

	OH! CANADA 2			EXPLORATIONS		
	Trousses distribuées[a]		Jeunes de 7 à 12 ans[c]	Trousses distribuées[b]		Jeunes de 13 à 17 ans[c]
	Nombre	%	%	Nombre	%	%
Terre-Neuve	[illegible]	2,3	3,1	[illegible]	1,1	2,9
Île du Prince-Édouard	[illegible]	0,7	0,5	[illegible]	0,7	0,6
Nouvelle-Écosse	[illegible]	4,6	3,7	[illegible]	3,1	3,9
Nouveau-Brunswick	[illegible]	11,2	3,2	[illegible]	3,6	3,3
Québec	[illegible]	12,8	25,5[d]	[illegible]	29,9	22,5[d]
Ontario	[illegible]	43,7	34,8	[illegible]	40,2	38,0
Manitoba	[illegible]	4,7	4,3	[illegible]	3,8	4,3
Saskatchewan	[illegible]	3,3	4,2	[illegible]	2,9	4,3
Alberta	[illegible]	6,1	9,5	[illegible]	4,9	9,0
Colombie-Britannique	[illegible]	9,2	10,8	[illegible]	9,8	10,9
Territoire du Yukon	[illegible]	0,1	0,1	[illegible]	0,1	0,1
Territoires du Nord-Ouest	[illegible]	0,4	0,3	[illegible]	0,1	0,2
Autres[e]	[illegible]	0,9	—	[illegible]	2,1	—
TOTAL	[illegible]	100,0	100,0	[illegible]	100,0	100,0

[a] Trousses distribuées entre le 7 novembre 1980 et le 31 décembre 1983.

[b] Trousses distribuées entre le 22 septembre 1980 et le 31 décembre 1983.

[c] Ces pourcentages sont tirés du Bulletin nº 81-210 de Statistique Canada, *Effectifs des écoles primaires et secondaires, 1981-1982*.

[d] Les données ne sont pas disponibles pour 1981-1982. Ces pourcentages sont basés sur les chiffres de 1979-1980 donnés dans le Bulletin nº 81-210 de Statistique Canada.

[e] Trousses distribuées à des ministères fédéraux et provinciaux, à l'exclusion de ceux de l'Éducation, à des organismes nationaux et à des pays étrangers.

9 LES PROGRAMMES JEUNESSE : COÛTS

OH! CANADA 2	Conception et fabrication		Distribution[a]	
	Nombre d'exemplaires	Coûts (en $)	Nombre d'exemplaires	Coûts (en $)
1979-1980	301 508[b]	[redacted]	—	[redacted]
1980-1981	—	[redacted]	125 844	[redacted]
1981-1982	400 000	[redacted]	174 2[illegible]	[redacted]
1982-1983	—	[redacted]	[illegible][c]	[redacted]
1983-1984	300 000[d]	[redacted]	[illegible] 000[e]	[redacted]
TOTAL	1 001 508	[redacted]	[illegible]	[redacted]

EXPLORATIONS	Nombre d'exemplaires	Coûts (en $)	Nombre d'exemplaires	Coûts (en $)
1979-1980	201 722[b]	[redacted]	—	[redacted]
1980-1981	—	[redacted]	149 173	[redacted]
1981-1982	181 005	[redacted]	83 917	[redacted]
1982-1983	—	[redacted]	86 142[c]	[redacted]
1983-1984	123 4[illegible]	[redacted]	50 000[g]	[redacted]
TOTAL	[illegible]	[redacted]	[illegible]	[redacted]

[a] Comprend les frais d'administration, de publicité, d'expédition et d'évaluation.

[b] Les frais de conception et de fabrication sont répartis sur deux années budgétaires.

[c] Données révisées depuis la parution du *Rapport annuel 1982*.

[d] Estimation.

[e] Comprend les frais d'impression de 200 000 cartes-affiches *Langues du monde* ainsi que de 100 000 brochures *Dossier langues* supplémentaires.

[f] Comprend le développement et la production d'éléments sonores.

[g] Comprend le développement et l'impression de la deuxième édition de la carte-affiche *Langues du monde*.

LES QUESTIONS LINGUISTIQUES VOUS INTÉRESSENT ?

10

IMPRIMÉS

Rapport annuel. Publication bilingue présentée tous les printemps au Parlement. Fournit aux parlementaires et au grand public les données qui lui permettront de juger des progrès de la réforme linguistique entreprise au Canada. Environ 200 pages dans chaque langue.

Langue et société. Trimestriel bilingue qui s'adresse à tous ceux qu'intéressent les questions linguistiques qui se posent ici et dans d'autres pays. Réunit une variété d'informations et d'opinions de collaborateurs canadiens et étrangers. Environ 24 pages dans chaque langue.

Le Bureau du Commissaire aux langues officielles. Brochure bilingue qui décrit l'activité, la mission et la structure du Bureau du Commissaire. Quatre pages dans chaque langue.

La Loi sur les langues officielles : que prévoit-elle réellement ? Dépliant bilingue qui explique la Loi et le rôle du Commissaire.

Vos droits linguistiques et les moyens de les protéger. Dépliant bilingue sur les droits que protège la *Loi sur les langues officielles*, le rôle d'ombudsman du Commissaire et la façon de porter plainte.

Services en français / Service in English. Feuillet bilingue qui explique en quelques mots la nature des droits linguistiques qu'ont les Canadiens en matière de services fédéraux. Donne les adresses et numéros de téléphone des bureaux du Commissaire. En blocs de 50 feuillets de 9 × 22 cm chacun.

À votre service en français ou en anglais. Carte comptoir bilingue proposée aux ministères et aux fonctionnaires pour annoncer la disponibilité de services dans les deux langues officielles. Existe en deux formats : 18 × 23 cm, et 13 × 16 cm, avec ou sans calendrier au verso.

Deux langues un passé. Affiche bilingue décrivant succinctement les principaux événements linguistiques survenus au Canada depuis la Confédération jusqu'à 1979. Format 60 × 84 cm.

Langues du monde / Les langues au Canada. Carte-affiche bilingue qui, d'un côté, illustre les langues officielles de quelque 160 pays et, de l'autre, offre des données sur le français et l'anglais au Canada ainsi que sur les langues autochtones et patrimoniales. Format 91 × 61 cm.

Les langues autochtones au Canada. Affiche bilingue donnant la répartition géographique, le nombre de locuteurs et les chances de survie de quelque 54 langues indiennes et inuit. Format 30 × 65 cm.

Deux langues, c'est tout un monde. Affiche bilingue dont le thème est mis en relief par la couleur et le graphisme. Format 53 × 70 cm.

Le français et l'anglais . . . dans près de la moitié des pays du monde. Affiche bilingue qui donne, sur un fond de ballons aux couleurs vives, les drapeaux des pays où nos deux langues officielles sont communément utilisées. Une légende au verso identifie ces pays. Format 48 × 69 cm.

POUR LES JEUNES

Explorations. Trousse bilingue de trois éléments destinée aux jeunes de 13 à 17 ans. C'est un tour du monde qui les sensibilise au statut international du français et de l'anglais dans un univers linguistique extrêmement varié. Avec le jeu **Explorations,** les

joueurs vont de ville en ville, au hasard des dés. La carte-affiche, **Langues du monde. Les langues au Canada** et la brochure **Le dossier langues** complètent l'ensemble.

Le dossier langues. Un recueil d'articles, d'illustrations et d'activités qui renseignent sur l'histoire et le rôle des langues. Seize pages dans chaque langue.

Oh! Canada 2. Trousse bilingue amusante et instructive pour enfants de 8 à 12 ans. Elle comprend une brochure de 32 pages, intitulée **Oh! Canada 2,** qui s'ouvre sur une bande dessinée racontant les incroyables aventures de Hildie, Jamie, Michel et Geneviève la tortue. Les pages suivantes sont un véritable pot-pourri d'activités et de jeux : devinettes, découpages, proverbes, etc. La trousse contient aussi un jeu appelé **Retrouvons Geneviève** qui invite à parcourir le Canada à la recherche de l'espiègle tortue.

Sauvons Geneviève. Décalque bilingue, haut en couleurs, de Geneviève, l'espiègle tortue de la bande dessinée **Oh! Canada 2.** Idéal pour un T-shirt, 15 cm de diamètre.

Les hiboux hululent. Le langage animal est prétexte à une leçon d'anglais et de français. Poster bilingue de 45 × 59 cm.

MATÉRIEL AUDIOVISUEL[b]

Au-delà des mots . . . la Loi sur les langues officielles. Court métrage en couleur de 15 minutes expliquant la *Loi sur les langues officielles* et ce qu'elle représente concrètement pour le Canada et les Canadiens. Décrit également le rôle du Commissaire. Utile pour les séances d'information et les colloques destinés au grand public ou aux fonctionnaires. Également disponible en version anglaise. Existe en 16 mm et en vidéocassette de ¾ po.

Deux langues pour mieux se comprendre. Diaporama qui traite de la *Loi sur les langues officielles* et du mandat du Commissaire. Recommandé pour des séances d'information, des colloques. Également disponible en version bilingue, **Deux langues officielles, Why Not?** et anglaise. Jeu de 60 diapositives couleur et bande sonore, ou vidéocassette de ¾ po ; 10 minutes.

Il était deux fois . . . Twice Upon a Time. Le bilinguisme canadien vu avec le sourire. Vise surtout à susciter la discussion. Court-métrage couleur en 16 mm ou en vidéocassette de ¾ po, 10 minutes, bilingue.

Nos deux langues et nous. Diaporama renseignant tous les publics sur les supports d'information que l'on peut obtenir gracieusement du Bureau du Commissaire. Également disponible en version anglaise et en version bilingue, **Keeping in Touch en deux langues.** Jeu de 50 diapositives couleur et bande sonore ou vidéocassette de ¾ po ; 7 minutes.

Entretien avec le Commissaire aux langues officielles, Max Yalden. Dans cette entrevue enregistrée en 1979, le Commissaire fait le point sur les dix années qui ont suivi l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*. Également disponible en version anglaise. Des copies sont disponibles pour usage permanent. Sur vidéocassette de ¾ po, couleur, 30 minutes.

---

[a] Pour obtenir les publications décrites ci-dessus il suffit d'écrire à la Direction de l'information, Bureau du Commissaire aux langues officielles, Ottawa, K1A 0T8.

[b] Le matériel audiovisuel peut être emprunté du Bureau du Commissaire et dans toutes les cinémathèques de l'Office national du film.

POOR

QUALITY

ORIGINAL